



**CARTA DEI SERVIZI  
DIREZIONE URBANISTICA  
ANNO 2023**



Area Sviluppo del Territorio

**Direzione Urbanistica**

Via di Francia, 1 (Matitone) - piano 14° - 16149 Genova

Email: [direzioneurbanisticasue@comune.genova.it](mailto:direzioneurbanisticasue@comune.genova.it)

Pec: [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

Telefono: 010 55 73201 - 010 55 73176

Direttore: Dott. Paolo Berio

**Settore Edilizia Privata e Tutela del Territorio**

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

Email: [sportellounicoedilizia@comune.genova.it](mailto:sportellounicoedilizia@comune.genova.it)

Pec: [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

Telefono: 010 55 73912

Dirigente: Arch. Gianfranco Di Maio

## INDICE

INTRODUZIONE .....	3
VALIDITA' DELLA CARTA .....	4
PRINCIPI FONDAMENTALI .....	4
SERVIZI EROGATI.....	6
STANDARD DI QUALITA' .....	21
AZIONI DI MIGLIORAMENTO .....	26
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE .....	26
DIRITTI DEGLI UTENTI .....	26
RIMBORSI.....	26
DOVERI DEGLI UTENTI .....	27

## 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 del Comune di Genova svolge le attività tecniche, amministrative e di consulenza inerenti:

- gli atti di pianificazione urbanistica e attuativa del territorio (quali Piano Urbanistico Comunale con relativi aggiornamenti e varianti e Progetti Urbanistici Operativi);
- il contenzioso amministrativo in materia di diritto urbanistico, definizione di testi e contenuti delle convenzioni, accordi di programma e intese, collaborazione alla redazione di atti, normative e regolamenti in materia urbanistica;
- il rilascio di titoli edilizi abilitativi ed eventuali atti presupposti (quali Autorizzazioni Paesaggistiche e Autorizzazioni ai Movimenti di Terra);
- il rilascio dei Certificati di Destinazione Urbanistica;
- l'autorizzazione alla cessione di parcheggi privati realizzati in diritto di superficie di aree comunali;
- l'alta sorveglianza sull'esecuzione dei lavori relativi ad opere di urbanizzazione, da realizzarsi a cura dei titolari del permesso di costruire;
- la restituzione di somme versate a titolo di contributi di costruzione, sanzioni, tariffe istruttorie e diritti di segreteria.

### SERVIZI CON CONTRIBUZIONE - MODALITÀ 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 Online ([https://smart.comune.genova.it/servizi\\_online](https://smart.comune.genova.it/servizi_online)) si deve scegliere la modalità "generazione avvisi di pagamento (IUV)" e, tra gli strumenti disponibili, la preferita tra carta di credito, debito o prepagata o bonifico bancario nel caso si disponga di un conto corrente in banca e altri prestatori di servizio di pagamento aderenti;
- 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 2023** 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://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

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

## **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
- 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 dallo Sportello Unico dell'Edilizia sono reperibili sul sito istituzionale del Comune selezionando: l'Area Tematica "Edilizia" e successivamente "Procedure edilizie"

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

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

<https://smart.comune.genova.it/node/7801> cliccando il bottone "Accedi all'Area Concessioni e Autorizzazioni".

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 dello Sportello Unico dell'Edilizia sono visionabili all'indirizzo web di seguito indicato.

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

## **RESPONSABILE:**

### **Dirigente Responsabile dei provvedimenti**

Arch. Gianfranco Di Maio – riceve su appuntamento da concordare con la segreteria

Telefono: 010 55 73912

Email: [sportellounicoedilizia@comune.genova.it](mailto:sportellounicoedilizia@comune.genova.it)

## **DOVE RIVOLGERSI:**

### **Settore Edilizia Privata e Tutela del Territorio**

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

Telefono: 010 55 73912

Email: [sportellounicoedilizia@comune.genova.it](mailto:sportellounicoedilizia@comune.genova.it)

Pec: [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Apertura al pubblico:** gli uffici del settore ricevono previo appuntamento da concordarsi tramite email o numeri telefonici, reperibili – in base all'ufficio competente.

(link: <https://smart.comune.genova.it/content/organizzazione>)

**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](#)

**RILASCIO AUTORIZZAZIONI PAESAGGISTICHE**

**A CHI É RIVOLTO:**

Ai cittadini, ai tecnici e ai professionisti del settore dell'edilizia che vogliono intervenire su un immobile o un'area tutelati dal punto di vista paesaggistico.

**COSA OFFRE:**

I procedimenti in materia di tutela del paesaggio sono rivolti a:

- Rilascio Autorizzazione Paesaggistica (ordinaria e semplificata);
- Accertamento di compatibilità paesaggistica;
- Autorizzazione di interventi sul verde privato;
- Rilascio Nulla osta colore.

**COME FARE:**

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

<https://smart.comune.genova.it/node/7801> cliccando il bottone "Accedi all'Area Concessioni e Autorizzazioni".

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:

Tariffe istruttorie da pagare tramite **PagoPA**

<b>Presentazione domanda di autorizzazione paesaggistica (tariffa istruttoria)</b>	<b>Euro 228,30</b>
<b>Presentazione domanda di autorizzazione paesaggistica (diritti segreteria)</b>	<b>Euro 118,40</b>
<b>Presentazione domanda di variante ad autorizzazione paesaggistica</b>	<b>Euro 57,10</b>
<b>Presentazione domanda di accertamento di compatibilità paesaggistica</b>	<b>Euro 228,30</b>
<b>Presentazione domanda per rilascio nulla osta colore</b>	<b>Euro 57,10</b>
<b>Presentazione domanda per abbattimento alberi</b>	<b>Euro 57,10</b>

## RESPONSABILE:

### **Dirigente Responsabile dei provvedimenti**

Dott. Paolo Berio – riceve su appuntamento da concordare con la segreteria

Telefono: 010 5573176 – 010 5573201

Email: [direzioneurbanisticasue@comune.genova.it](mailto:direzioneurbanisticasue@comune.genova.it)

### **Responsabile del procedimento**

Arch. Rossana Costa – riceve su appuntamento da concordare tramite email o telefono

Telefono: 010 55 73290 - 010 55 73909 - 010 55 73512

Email: [paesaggio@comune.genova.it](mailto:paesaggio@comune.genova.it)

## DOVE RIVOLGERSI:

### **Ufficio Paesaggio**

Via di Francia, 1 (Matitone) - 16149 Genova – piano 14° [mappa](#)

Telefono: 010 55 73512

Email: [paesaggio@comune.genova.it](mailto:paesaggio@comune.genova.it)

Pec: [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Apertura al pubblico:** I tecnici ricevono su appuntamento da fissare, contattandoli in orario di ufficio, telefonicamente o via email.

**Ulteriori contatti:** <https://smart.comune.genova.it/node/6127>

## NORMATIVA:

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

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

Link: [D.lgs. 42/2004](#)

## **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](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

### **QUANTO COSTA:**

Tariffe istruttorie e diritti di segreteria da pagare tramite **PagoPA:**

<b>Progetti urbanistici operativi (con estensione inferiore ad un ettaro)</b>	<b>Euro 603,10</b>
<b>Progetti urbanistici operativi (con estensione superiore ad un ettaro)</b>	<b>Euro 1.110,60</b>
<b>Schema di assetto urbanistico (con estensione inferiore a 1 ettaro)</b>	<b>Euro 301,90</b>
<b>Schema di assetto urbanistico (con estensione superiore a 1 ettaro)</b>	<b>Euro 603,10</b>

### **RESPONSABILE:**

#### **Direttore Responsabile del provvedimento:**

Dott. Paolo Berio – riceve su appuntamento da concordare con la segreteria  
Telefono: 010 5573176 – 010 5573201  
Email: [direzioneurbanisticasue@comune.genova.it](mailto:direzioneurbanisticasue@comune.genova.it)

#### **Responsabile dell'Ufficio:**

Arch. Nora Bruzzone  
Telefono: 010 5573721  
Email: [nbruzzone@comune.genova.it](mailto:nbruzzone@comune.genova.it)

## **DOVE RIVOLGERSI:**

### **Ufficio Pianificazione Urbanistica Settoriale**

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

Telefono: 010 55 73721

Email: [direzioneurbanisticasue@comune.genova.it](mailto:direzioneurbanisticasue@comune.genova.it)

Pec: [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Apertura al pubblico:** l'ufficio riceve previo appuntamento da concordarsi tramite email o numeri telefonici, reperibili al seguente link: <https://smart.comune.genova.it/node/5783>

## **NORMATIVA:**

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

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

## **PROCEDIMENTI CONCERTATIVI**

### **A CHI É RIVOLTO:**

Ai cittadini, ai tecnici e ai professionisti del settore dell'edilizia che necessitano del rilascio di permessi di costruire, che richiedono l'esame contestuale degli interessi pubblici coinvolti nel procedimento amministrativo, ovvero in più procedimenti connessi, riguardanti medesime attività o risultati.

### **COSA OFFRE:**

L'interessato può fare domanda per:

- Rilascio di permesso di costruire tramite Conferenza di Servizi, ai sensi dell'art. 14 e seguenti della legge 241/90, e rilascio di permesso di costruire in sanatoria, relativo agli interventi già approvati tramite Conferenza di Servizi;
- Proroga dei termini di legge di inizio e fine lavori, relativamente a interventi già approvati tramite Conferenza di Servizi;
- Modifica dell'intestazione del titolo edilizio (voltura) per intervenuto passaggio di proprietà dell'immobile oggetto del titolo stesso, relativamente a interventi già approvati tramite Conferenza di Servizi.

### **COME FARE:**

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

<https://smart.comune.genova.it/node/7801> cliccando il bottone "Accedi all'Area Concessioni e Autorizzazioni".

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:

Tariffe istruttorie e diritti di segreteria da pagare tramite **PagoPA**.

<b>Rilascio Permessi di Costruire e Provvedimenti*</b>	<b>Non soggetti a contributi di costruzione</b>	<b>Euro 205,70</b>
	<b>Soggetto a contributo di costruzione pari o inferiore a Euro 337,80</b>	<b>Euro 264,80</b>
	<b>Soggetto a contributo di costruzione da Euro 337,80 a Euro 1.765,00</b>	<b>Euro 353,10</b>
	<b>Rilascio Permessi di Costruire e Provvedimenti soggetto a contributi di costruzione oltre Euro 1.765,00 nella misura del 20% dell'importo complessivo del contributo fino a un massimo di Euro 1.133,00</b>	<b>Euro 1.133,00</b>
<b>Nuovo permesso a costruire per decadenza permesso originario (diritti di segreteria)</b>		<b>Euro 117,40</b>
<b>Accordo di pianificazione e di programma e approvazione progetti e interventi che comportino varianti a strumenti urbanistici o approvazione di P.U.O</b>	<b>Tariffa Istruttoria per istanza</b>	<b>Euro 525,30</b>
	<b>Tariffa Istruttoria a saldo</b>	<b>Euro 2.334,20</b>
<b>Approvazione di varianti edilizie e sanatorie</b>		<b>Euro 593,00</b>
<b>Approvazione di progetti e interventi conformi agli strumenti urbanistici</b>		<b>Euro 1.716,00</b>
<b>Progetti relativi a interventi urbanistici - edilizi non conformi al P.U.C. (art. 44 L. R. 36/1997)</b>		<b>Euro 2.828,70</b>
<b>Voltura/Proroga, rinnovo, inizio e/o ultimazione lavori (diritti di segreteria)</b>		<b>Euro 117,90</b>
<b>Voltura/Proroga inizio e/o ultimazione lavori (tariffa istruttoria)</b>		<b>Euro 67,20</b>
<b>Rinnovo provvedimento</b>		<b>Euro 67,20</b>

## **RESPONSABILE:**

### **Direttore Responsabile del provvedimento:**

Dott. Paolo Berio – riceve su appuntamento da concordare con la segreteria  
Telefono: 010 5573176 – 010 5573201  
Email: [direzioneurbanisticasue@comune.genova.it](mailto:direzioneurbanisticasue@comune.genova.it)

### **Referente:**

Arch. Gianfranco Di Maio - riceve su appuntamento da concordare con la segreteria dell'Ufficio Procedimenti Concertativi – riferimenti riportati sotto)

## **DOVE RIVOLGERSI:**

### **Ufficio Procedimenti Concertativi**

Via di Francia 1 (Matitone) 14° piano [mappa](#)  
Email: [conferenzeservizi@comune.genova.it](mailto:conferenzeservizi@comune.genova.it)  
Pec: [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Apertura al pubblico:** : l'ufficio riceve previo appuntamento da concordarsi tramite email o numeri telefonici, reperibili al seguente link  
<https://smart.comune.genova.it/node/6316>

## **NORMATIVA:**

Link: [Legge Regione Liguria n. 36/1997](#)  
Link: [Art.14 e seguenti Legge n. 241/1990](#)  
Link: [T.U. in materia edilizia](#)

## **SPORTELLO UNICO PER LE IMPRESE (SUIP)**

### **A CHI É RIVOLTO:**

A coloro che necessitano di realizzare interventi edilizi finalizzati ad attività produttive.

### **COSA OFFRE:**

Il rilascio dei seguenti titoli autorizzativi:

- Rilascio di permesso di costruire anche tramite Conferenza di Servizi, indetta ai sensi dell'art. 10 della L.R. 10/2012, a seguito di domande presentate da soggetti imprenditori e/o produttori di beni e servizi;
- Proroga dei termini di legge di inizio e fine lavori;
- Modifica dell'intestazione del titolo edilizio (voltura) per intervenuto passaggio di proprietà dell'immobile oggetto del titolo stesso;

- Autorizzazione di nuovi impianti o modifiche agli impianti di telefonia cellulare e radio TV, comportanti esecuzione di opere edilizie;
- Autorizzazione all'esercizio di impianto stradale di distribuzione carburanti, con esecuzione di opere edilizie.

## COME FARE:

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

<https://smart.comune.genova.it/node/7801> cliccando il bottone "Accedi all'Area Concessioni e Autorizzazioni".

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:

Tariffe istruttorie e diritti di segreteria da pagare tramite **PagoPA**.

<b>Istanza per attivazione Conferenza dei Servizi ai sensi dell'art. 10 della L.R. 10/2012</b>	<b>Euro 228,30</b>
<b>Comunicazione ai sensi dell'art. 87 ter del D.lgs. 259/2003 (tariffa istruttoria)</b>	<b>Euro 91,00</b>
<b>Comunicazione ai sensi dell'art. 87 ter del D.lgs. 259/2003 (diritti di segreteria)</b>	<b>Euro 107,60</b>
<b>Presentazione istanza attivazione Conferenza dei Servizi ai sensi art.10 L.R. 10/2012 progetti in variante al PUC sino ad 1 ettaro</b>	<b>Euro 337,90 ettaro</b>
<b>Presentazione istanza attivazione Conferenza dei Servizi ai sensi art.10 L.R. 10/2012 progetti in variante al PUC oltre 1 ettaro</b>	<b>Euro 663,40 Ettaro</b>
<b>Presentazione Segnalazione Certificata di Inizio Attività (SCIA) (tariffa istruttoria)</b>	<b>Euro 91,00</b>
<b>Presentazione Segnalazione Certificata di Inizio Attività (SCIA) (diritto di segreteria)</b>	<b>Euro 107,60</b>
<b>Presentazione Comunicazione Inizio Lavori Asseverata (CILA)</b>	<b>Euro 113,50</b>
<b>Voltura/ Proroga inizio e/o ultimazione lavori/Rinnovo del permesso di costruire (diritti di segreteria)</b>	<b>Euro 117,40</b>
<b>Voltura permesso di costruire (tariffa istruttoria)</b>	<b>Euro 67,20</b>
<b>Richiesta proroga permesso di costruire (tariffa istruttoria)</b>	<b>Euro 67,20</b>
<b>Presentazione richiesta di rinnovo di Permesso di Costruire (tariffa istruttoria)</b>	<b>Euro 228,30</b>
<b>Richiesta Presentazione di Variante finale art. 25, comma 2, L.R. 16/08</b>	<b>Euro 57,10</b>
<b>Valutazione Preventiva ammissibilità intervento art. 35 L.R. 16/2008 e s.m.i.</b>	<b>Euro 127,10</b>

## **RESPONSABILE:**

### **Direttore Responsabile del provvedimento**

Dott. Paolo Berio – riceve su appuntamento da concordare con la segreteria

Telefono: 010 5573176 – 010 5573201

Email: [direzioneurbanisticasue@comune.genova.it](mailto:direzioneurbanisticasue@comune.genova.it)

## **DOVE RIVOLGERSI:**

### **Sportello Unico delle Imprese**

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

Email: [sportimpres@comune.genova.it](mailto:sportimpres@comune.genova.it)

Pec: [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Apertura al pubblico:** : l'ufficio riceve previo appuntamento da concordarsi tramite email o numeri telefonici, reperibili al seguente link <https://smart.comune.genova.it/node/6286>

## **NORMATIVA:**

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

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

Link: [L.R. 16/2008](#)

## **AUTORIZZAZIONI AREE SOTTOPOSTE A VINCOLO IDROGEOLOGICO**

## **A CHI É RIVOLTO:**

Ai soggetti, pubblici o privati, che intendono effettuare, nei terreni sottoposti a vincolo per scopi idrogeologici, movimenti di terreno nonché qualsiasi attività che comporti cambiamento di destinazione ovvero trasformazione nell'uso dei boschi e dei terreni nudi e saldi, secondo il comma 1 dell'art. 35 della L.R. 4/99 (come modificato dalla L.R. 63/09).

## **COSA OFFRE:**

L'autorizzazione ai movimenti di terreno nonché ad effettuare qualsiasi attività che comporti cambiamento di destinazione ovvero trasformazione nell'uso dei boschi e dei terreni nudi e saldi, secondo il comma 1 dell'art. 35 della L.R. 4/99 (come modificato dalla L.R. 63/09).

## **COME FARE:**

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

<https://smart.comune.genova.it/node/7801> cliccando il bottone "Accedi all'Area Concessioni e Autorizzazioni".

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:

Tariffe istruttorie da pagare tramite **PagoPA**

<b>Presentazione domanda di autorizzazione vincolo idrogeologico</b>	<b>Euro 168,30</b>
<b>Presentazione SCIA per vincolo idrogeologico</b>	<b>Euro 56,10</b>
<b>Presentazione domanda di proroga autorizzazione vincolo idrogeologico</b>	<b>Euro 45,00</b>
<b>Presentazione domanda di voltura autorizzazione vincolo idrogeologico</b>	<b>Euro 45,00</b>

## RESPONSABILE:

### **Direttore Responsabile del provvedimento:**

Dott. Paolo Berio – riceve su appuntamento da concordare con la segreteria  
Telefono: 010 5573176 – 010 5573201  
Email: [direzioneurbanisticasue@comune.genova.it](mailto:direzioneurbanisticasue@comune.genova.it)

### **Responsabile del Procedimento:**

Dott. Geol. Claudio Falcioni  
Telefono: 010 55 73883  
Email: [cfalcioni@comune.genova.it](mailto:cfalcioni@comune.genova.it)

## DOVE RIVOLGERSI:

### **Ufficio Geologico**

Via di Francia 1 (Matitone) 14° piano [mappa](#)  
Email: [ufficiogeologico@comune.genova.it](mailto:ufficiogeologico@comune.genova.it)  
Pec: [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Apertura al pubblico:** l'ufficio riceve previo appuntamento da concordarsi tramite email o numeri telefonici, reperibili al seguente link <https://smart.comune.genova.it/node/6169>

## NORMATIVA:

Link: [Norme in materia di foreste e di assetto idrogeologico – Legge Regionale 4/1999](#)



## **AUTORIZZAZIONE ALLA CESSIONE DEI PARCHEGGI REALIZZATI IN DIRITTO DI SUPERFICIE NEL SOTTOSUOLO DI AREE COMUNALI**

### **A CHI É RIVOLTO:**

A coloro che intendano cedere parcheggi pertinenziali realizzati ai sensi dell'art. 9, comma 4, L. 122/89 (cosiddetti "parcheggi fai da te").

### **COSA OFFRE:**

L'autorizzazione da parte del Comune alla cessione del parcheggio, a condizione che permangano i requisiti di assegnazione previsti dalla originaria convenzione costitutiva del diritto di superficie, in base ai quali il box o posto auto era stato assegnato originariamente.

### **COME FARE:**

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

<https://smart.comune.genova.it/node/7801> cliccando il bottone "Accedi all'Area Concessioni e Autorizzazioni".

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:**

Tariffa istruttoria 84,70 Euro da pagare attraverso **PagoPA**.

### **RESPONSABILE:**

#### **Direttore Responsabile del provvedimento**

Dott. Paolo Berio – riceve su appuntamento da concordare con la segreteria

Telefono: 010 5573176 – 010 5573201

Email: [direzioneurbanisticasue@comune.genova.it](mailto:direzioneurbanisticasue@comune.genova.it)

#### **Responsabile dell'Ufficio**

Arch. Luca Sassone - riceve su appuntamento da concordare via telefono o mail

Telefono: 010 5573585

Email: [lsassone@comune.genova.it](mailto:lsassone@comune.genova.it)

## **DOVE RIVOLGERSI:**

### **Ufficio Alta Sorveglianza**

Via di Francia 1 (Matitone) 14° piano – stanza 38 [mappa](#)

Email: [direzioneurbanisticasue@comune.genova.it](mailto:direzioneurbanisticasue@comune.genova.it)

Pec: [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Apertura al pubblico:** : l'ufficio riceve previo appuntamento da concordarsi tramite email o numeri telefonici, reperibili al seguente link: <https://smart.comune.genova.it/uffici/urbanistica-ufficio-cosiddetti-parcheggi-fai-da-te>

## **NORMATIVA:**

Link: [Disposizioni in materia di parcheggi - Legge 122/1989](#)

## **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://smart.comune.genova.it/node/7801> cliccando il bottone "Accedi all'Area Concessioni e Autorizzazioni".

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:**

### **Direttore Responsabile del provvedimento:**

Dott. Paolo Berio – riceve su appuntamento da concordare con la segreteria

Telefono: 010 5573176 – 010 5573201

Email: [direzioneurbanisticasue@comune.genova.it](mailto:direzioneurbanisticasue@comune.genova.it)

## **DOVE RIVOLGERSI:**

### **Ufficio Presidio Giuridico Amministrativo del PUC**

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

Email: [direzioneurbanisticasue@comune.genova.it](mailto:direzioneurbanisticasue@comune.genova.it)

Pec: [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Ulteriori contatti:** l'ufficio riceve previo appuntamento da concordarsi tramite email o numeri telefonici, reperibili al seguente link

<https://smart.comune.genova.it/uffici/urbanistica-ufficio-presidio-giuridico-amministrativo-del-puc>

## **NORMATIVA:**

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

## **RILASCIO CERTIFICATI DI DESTINAZIONE URBANISTICA (EX ART. 30 D.P.R. 380/2001 E ART. 35 L.R. 16/2008)**

## **A CHI É RIVOLTO:**

A soggetti privati e pubblici che necessitano di ricevere una certificazione contenente le previsioni urbanistiche riguardanti una determinata area.

## **COSA OFFRE:**

Il rilascio di una certificazione contenente le previsioni urbanistiche riguardanti una determinata area.

## **COME FARE:**

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

<https://smart.comune.genova.it/node/7801> cliccando il bottone "Accedi all'Area Concessioni e Autorizzazioni".

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).

Nel caso di presenza di terreni censiti su fogli diversi, dovranno essere presentate più istanze.

Per certificazioni eccedenti 53 mappali, anche se appartenenti al medesimo foglio catastale, è necessario presentare più istanze.

## **QUANTO COSTA:**

Tariffe e diritti di segreteria tramite **PagoPA**

<b>N° mappali per i quali è richiesto il Certificato</b>	<b>Diritti di segreteria</b>	<b>Tariffa istruttoria</b>	<b>Totale versamento</b>
<b>da 1 fino a 5 mappali</b>	<b>Euro 110,00</b>	<b>Euro 3,40</b>	<b>Euro 113,40</b>
<b>da 6 fino a 11 mappali</b>	<b>Euro 110,00</b>	<b>Euro 7,10</b>	<b>Euro 117,10</b>
<b>da 12 fino a 17 mappali</b>	<b>Euro 110,00</b>	<b>Euro 10,50</b>	<b>Euro 120,50</b>
<b>da 18 fino a 23 mappali</b>	<b>Euro 110,00</b>	<b>Euro 14,00</b>	<b>Euro 124,00</b>
<b>da 24 fino a 29 mappali</b>	<b>Euro 110,00</b>	<b>Euro 17,40</b>	<b>Euro 127,40</b>
<b>da 30 fino a 35 mappali</b>	<b>Euro 110,00</b>	<b>Euro 21,00</b>	<b>Euro 131,00</b>
<b>da 36 fino a 41 mappali</b>	<b>Euro 110,00</b>	<b>Euro 24,40</b>	<b>Euro 134,40</b>
<b>da 42 fino a 47 mappali</b>	<b>Euro 110,00</b>	<b>Euro 27,90</b>	<b>Euro 137,90</b>
<b>da 48 fino a 53 mappali</b>	<b>Euro 110,00</b>	<b>Euro 31,30</b>	<b>Euro 141,30</b>

## **RESPONSABILE:**

### **Direttore Responsabile del provvedimento**

Dott. Paolo Berio – riceve su appuntamento da concordare con la segreteria

Telefono: 010 5573176 – 010 5573201

Email: [direzioneurbanisticasue@comune.genova.it](mailto:direzioneurbanisticasue@comune.genova.it)

### **Responsabile dell'Ufficio**

Geom. Maurizio Ghezzani

Tel. 010 5577428

Email: [mghezzani@comune.genova.it](mailto:mghezzani@comune.genova.it)

## **DOVE RIVOLGERSI:**

### **Ufficio servizi tecnici e conservazione atti**

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

Telefono: 010 55 77428

Email: [cartograficourb@comune.genova.it](mailto:cartograficourb@comune.genova.it)

Pec: [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

## **NORMATIVA:**

Link: [Art. 30 D.P.R. n. 380/2001](#)

Link: [Art.35 Legge Regione Liguria n. 16/2008](#)

## STANDARD DI QUALITA'

<b>SERVIZIO EROGATO</b>	<b>FATTORE DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>VALORE GARANTITO</b>
<b>SPORETTO UNICO DELL'EDILIZIA - Permesso di costruire</b>	<i>tempestività</i>	Tempo di rilascio del permesso di costruire (esclusi i tempi di legge per acquisizioni pareri o documentazione istruttoria)	50 giorni
<b>SPORETTO UNICO DELL'EDILIZIA - Permesso di costruire in sanatoria</b>	<i>tempestività</i>	Tempo di rilascio del permesso di costruire (esclusi i tempi di legge per acquisizioni pareri o documentazione istruttoria)	50 giorni
<b>SPORETTO UNICO DELL'EDILIZIA - Digitalizzazione delle Pratiche</b>	<i>Accessibilità</i>	Digitalizzazione delle pratiche di condono edilizio e dei decreti di abitabilità (dal 1971 al 2003).	100% rilascio copie digitali agli utenti che fanno richiesta relativamente alle pratiche di condono edilizio e ai decreti di abitabilità (dal 1971 al 2003), con conseguente riduzione dei tempi e dell'afflusso del pubblico agli uffici.
<b>TUTELA DEL PAESAGGIO - Rilascio di autorizzazione paesaggistica ordinaria</b>	<i>tempestività</i>	Tempo di rilascio di autorizzazioni (esclusi i tempi di legge per acquisizione pareri o documentazione istruttoria/integrazioni)	90 giorni
<b>TUTELA DEL PAESAGGIO - Rilascio di autorizzazione paesaggistica semplificata</b>	<i>tempestività</i>	Tempo di rilascio di autorizzazioni (esclusi i tempi di legge per acquisizione pareri o documentazione istruttoria/integrazioni)	60 giorni

<b>TUTELA DEL PAESAGGIO - Accertamento di compatibilità paesaggistica</b>	<i>tempestività</i>	Tempo per l'accertamento (esclusi i tempi di legge per acquisizione pareri o documentazione istruttoria/integrazioni)	180 giorni
<b>TUTELA DEL PAESAGGIO - Autorizzazione di interventi sul verde privato</b>	<i>tempestività</i>	Tempo di rilascio dell'autorizzazione	30 giorni
<b>TUTELA DEL PAESAGGIO - Rilascio Nulla osta colore</b>	<i>tempestività</i>	Tempo di rilascio del nulla osta	15 giorni
<b>APPROVAZIONE DI PROGETTO URBANISTICO OPERATIVO (P.U.O.) PER INTERVENTI URBANISTICI COMPLESSI, PROPEDEUTICO AL RILASCIO DEGLI SPECIFICI TITOLI EDILIZI,</b>	<i>tempestività</i>	Tempo di rilascio del provvedimento finale (esclusi i tempi di legge per acquisizione pareri o documentazione istruttoria/integrazioni)	120 giorni dall'adozione del Progetto Urbanistico Operativo (non si considerano le eventuali modifiche al PUC)
<b>PROCEDIMENTI CONCERTATIVI - Rilascio di permesso di costruire tramite Conferenza di Servizi ai sensi dell'art. 14 e seguenti della legge 241/90</b>	<i>tempestività</i>	Tempo di rilascio del provvedimento finale (esclusi i tempi di legge per acquisizione pareri o documentazione istruttoria/integrazioni)	55 giorni (100 giorni se devono esprimersi amministrazioni preposte a tutela ambientale, paesaggistico territoriale, dei beni culturali o alla tutela della salute)
<b>PROCEDIMENTI CONCERTATIVI - Rilascio di permesso di costruire in</b>	<i>tempestività</i>	Tempo di rilascio del permesso di costruire (esclusi i tempi di legge per	55 giorni (100 giorni se devono esprimersi amministrazioni

<b>sanatoria tramite Conferenza di Servizi</b>		acquisizioni pareri o documentazione istruttoria)	preposte a tutela ambientale, paesaggistico territoriale, dei beni culturali o alla tutela della salute)
<b>PROCEDIMENTI CONCERTATIVI - Rilascio di permesso di proroga dei termini inizio/fine lavori</b>	<i>tempestività</i>	Tempo di rilascio del provvedimento finale (esclusi i tempi di legge per acquisizione pareri o documentazione istruttoria/integrazioni)	30 giorni
<b>PROCEDIMENTI CONCERTATIVI - Recepimento del passaggio di proprietà dell'immobile oggetto di intervento edilizio (voltura)</b>	<i>tempestività</i>	Tempo di rilascio del provvedimento finale (esclusi i tempi di legge per acquisizione pareri o documentazione istruttoria/integrazioni)	30 giorni
<b>PROCEDIMENTI CONCERTATIVI-informatizzazione dei procedimenti</b>	<i>Accessibilità</i>	Compilazione e inoltro delle istanze di attivazione di conferenza di servizi on line, sulla piattaforma accessibile dal sito istituzionale	100% informatizzazione dei procedimenti di competenza dell'Ufficio Procedimenti Concertativi
<b>SUIP - Rilascio di permesso di costruire anche tramite Conferenza di Servizi ai sensi dell'art. 10 della L.R. 10/2012</b>	<i>tempestività</i>	Tempo di rilascio del provvedimento finale (esclusi i tempi di legge per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	60 giorni procedimento ordinario; 55/100 giorni conferenza di servizi; per progetti in aggiornamento/variante ante al PUC, la conferenza di servizi si attiva dopo l'aggiornamento (120 giorni) o dopo la variante

			regionale (min.130 -max 290 giorni).
<b>SUIP - Rilascio di proroga dei termini inizio/fine lavori</b>	<i>tempestività</i>	Tempo di rilascio del provvedimento finale (esclusi i tempi di legge per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	30 giorni (i tempi indicati non prendono in esame i casi di modifica al Piano Urbanistico Comunale)
<b>SUIP - Rilascio di voltura titolo edilizio</b>	<i>tempestività</i>	Tempo di rilascio del provvedimento finale (esclusi i tempi di legge per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	30 giorni (i tempi indicati non prendono in esame i casi di modifica al Piano Urbanistico Comunale)
<b>SUIP - Rilascio di autorizzazione impianti telecomunicazioni e distribuzione carburante</b>	<i>tempestività</i>	Tempo di rilascio del provvedimento finale (esclusi i tempi di legge per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	90 giorni
<b>SUIP - informatizzazione dei procedimenti</b>	<i>Accessibilità</i>	Compilazione e inoltro delle istanze di attivazione dei procedimenti di competenza dello SUIP on line, sulla piattaforma accessibile dal sito istituzionale	100% informatizzazione dei procedimenti di competenza dello SUIP
<b>MOVIMENTI DI TERRA IN AREE SOTTOPOSTE A VINCOLO IDROGEOLOGICO - Rilascio autorizzazione</b>	<i>tempestività</i>	Tempo di rilascio dell'autorizzazione (esclusi i tempi di legge per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	60 giorni
<b>MOVIMENTI DI TERRA IN AREE SOTTOPOSTE A VINCOLO IDROGEOLOGICO</b>	<i>tempestività</i>	Tempo di rilascio	30 giorni



<b>- Rilascio di proroghe</b>			
<b>MOVIMENTI DI TERRA IN AREE SOTTOPOSTE A VINCOLO IDROGEOLOGICO</b> <b>- Rilascio di vulture</b>	<i>tempestività</i>	Tempo di rilascio	30 giorni
<b>AUTORIZZAZIONE E ALLA CESSIONE DEI PARCHEGGI REALIZZATI IN DIRITTO DI SUPERFICIE NEL SOTTOSUOLO DI AREE COMUNALI</b>	<i>tempestività</i>	Tempo di rilascio dell'autorizzazione (esclusi i tempi di legge per acquisizione pareri o documentazione istruttoria/integrazione)	30 giorni
<b>RESTITUZIONE SOMME VERSATE A TITOLO DI CONTRIBUTI DI COSTRUZIONE, SANZIONI, TARIFFE ISTRUTTORIE E DIRITTI DI SEGRETERIA</b>	<i>tempestività</i>	Tempo di liquidazione rimborsi	90 giorni
<b>RILASCIO CERTIFICATI DI DESTINAZIONE URBANISTICA EX ART. 30 D.P.R. 380/2001 E ART. 35 L.R. 16/2008</b>	<i>tempestività</i>	Tempo di rilascio certificato di destinazione urbanistica	30 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 2023 le seguenti azioni di miglioramento:**

1. miglioramento interfaccia Servizi on line SUE;
2. prosecuzione della digitalizzazione pratiche cartacee dell'Ufficio Procedimenti Concertativi, già avviata nel 2022;
3. predisposizione di uno studio di fattibilità per la realizzazione di un'agenda per la prenotazione on line degli appuntamenti con gli uffici;

## DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria dell'Ufficio Comunale di Statistica (tel. 010 5575057 - e-mail [statistica@comune.genova.it](mailto:statistica@comune.genova.it) ), presso la quale è comunque affisso un estratto. La Carta è pubblicata all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-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 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 e s.m.i. all'art. 2bis 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.