

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Direzione Urbanistica - Anno 2023

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/ pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEL DATO	NOTE
SPORTELLO UNICO DELL'EDILIZIA - Permesso di costruire	tempestività	Tempo di rilascio del permesso di costruire (esclusi i tempi di legge per acquisizioni pareri o documentazione istruttoria)	50 gg	97%	n. 87 istanze evase entro il termine previsto / n. 90 istanze ricevute	n.3 procedimenti conclusi oltre il termine a causa del ritardo nella trasmissione della richiesta di integrazioni necessarie per il rilascio del provvedimento finale	software back office edilizia/conteggi tenuti dall'ufficio competente	oltre n. 16 pratiche in ritardo per cause non imputabili all' Ente
SPORTELLO UNICO DELL'EDILIZIA - Permesso di costruire in sanatoria	tempestività	Tempo di rilascio del permesso di costruire (esclusi i tempi di legge per acquisizioni pareri o documentazione istruttoria)	50 gg	98%	n. 41 istanze evase entro il termine previsto / n. 42 istanze ricevute	n.1 procedimento concluso oltre il termine a causa del ritardo nella trasmissione della richiesta di integrazioni necessarie per il rilascio del provvedimento finale	software back office edilizia/conteggi tenuti dall'ufficio competente	oltre n. 11 pratiche in ritardo per cause non imputabili all'Ente
SPORTELLO UNICO DELL'EDILIZIA - Digitalizzazione delle Pratiche	accessibilità	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	100%	n. 699 copie digitali rilasciate relative a pratiche di condono (dal 1971 al 2003) / n. 699 richiesta di copie digitali relative a pratiche i condono (dal 1971 al 2003) ricevute		software back office edilizia/conteggi tenuti dall'ufficio competente	I decreti di abitabilità (dal 1971 al 2003) vengono estratti autonomamente dall'utente, attraverso l'apposita pagina internet di consultazione pratiche edilizie, senza necessità di presentare alcuna istanza
TUTELA DEL PAESAGGIO -Rilascio di autorizzazione paesaggistica ordinaria	tempestività	Tempo di rilascio di autorizzazioni (esclusi i tempi di legge per acquisizione pareri o documentazione istruttoria/integrazioni)	90 gg	87%	n. 34 istanze evase entro il termine previsto / n. 39 istanze ricevute complete	n. 5 procedimenti in ritardo dovuto a problematiche di coordinamento dei tempi dell'istruttoria con i tempi della Commissione Locale del Paesaggio che deve esprimersi sull'autorizzazione richiesta	software back office edilizia/conteggi tenuti dall'ufficio competente	altri 30 procedimenti conclusi in ritardo per insufficiente documentazione progettuale che ha necessitato di plurime richieste di integrazione all'istante da parte dell'Ufficio competente o da parte della Soprintendenza. Totale procedimenti gestiti 69

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/ pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEL DATO	NOTE
TUTELA DEL PAESAGGIO -Rilascio di autorizzazione paesaggistica semplificata	tempestività	Tempo di rilascio di autorizzazioni (esclusi i tempi di legge per acquisizione pareri o documentazione istruttoria/integrazioni)	60 gg	99%	n.367 istanze evase entro il termine previsto / n. 370 istanze ricevute complete	n. 3 procedimenti in ritardo dovuto a problemi di gestione dei procedimenti interna all'ufficio competente	software back office edilizia/conteggi tenuti dall'ufficio competente	altri 39 procedimenti conclusi in ritardo per insufficiente documentazione progettuale che ha necessitato di plurime richieste di integrazione all'istante da parte dell'Ufficio competente o da parte della Soprintendenza. Totale procedimenti gestiti 409
TUTELA DEL PAESAGGIO -Accertamento di compatibilità paesaggistica	tempestività	Tempo per l'accertamento (esclusi i tempi di legge per acquisizione pareri o documentazione istruttoria/integrazioni)	180 gg	100%	n. 54 istanze evase entro il termine previsto / n.54 istanze ricevute complete		software back office edilizia/conteggi tenuti dall'ufficio competente	totale istanze ricevute 55: n. 1 istanza evasa in ritardo rispetto al termine previsto a causa di carenze documentali dell'istante che hanno richiesto plurime richieste di integrazioni
TUTELA DEL PAESAGGIO - Autorizzazione di interventi sul verde privato	tempestività	Tempo di rilascio dell'autorizzazione	30 gg	99%	n. 146 istanze evase entro il termine previsto / n. 147 istanze ricevute complete	ritardo minimo (tre giorni) in un solo procedimento	software back office edilizia/conteggi tenuti dall'ufficio competente	
TUTELA DEL PAESAGGIO -Rilascio Nulla osta colore	tempestività	Tempo di rilascio del nulla osta	15 gg	99%	n. 305 istanze evase entro il termine previsto / n. 307 istanze ricevute complete	n. 2 pratiche chiuse in ritardo con un solo giorno di ritardo (valore medio)	software back office edilizia/conteggi tenuti dall'ufficio competente	
APPROVAZIONE DI PROGETTO URBANISTICO OPERATIVO (P.U.O.) PER INTERVENTI URBANISTICI COMPLESSI, PROPEDEUTICO AL RILASCIO DEGLI SPECIFICI TITOLI EDILIZI	tempestività	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)	50%	n. 1 istanze evase entro il termine previsto / n. 2 istanze ricevute	n. 1 proc. di PUO approvato in ritardo rispetto al termine di legge perchè necessitava della preventiva pronuncia sulla verifica di Assoggettabilità a VAS da parte della Direzione Ambiente, giunta oltre i termini previsti.	dato fornito dall'Ufficio competente	
PROCEDIMENTI CONCERTATIVI - Rilascio di permesso di costruire tramite Conferenza di Servizi ai sensi dell'art. 14 e seguenti della legge 241/90	tempestività	Tempo di rilascio del provvedimento finale (esclusi i tempi di legge per acquisizioni pareri o documentazione istruttoria)	55 giorni (100 giorni se devono esprimersi amministrazioni preposte a tutela ambientale, paesaggistico territoriale, dei beni culturali o alla tutela della salute)	100%	n. 26 istanze evase entro il termine previsto / n.26 istanze ricevute complete		software back office edilizia/conteggi tenuti dall'ufficio competente	n. 4 procedimenti conclusi in ritardo per la necessità di plurime richieste di integrazione dovute a carenze nella documentazione prodotta dall'istante (totale procedimenti gestiti nel 2023: n. 30). n. 3 procedimenti conclusi in ritardo per la necessità di svolgere procedure di esproprio che hanno allungato i tempi dell'istruttoria

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/ pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEL DATO	NOTE
PROCEDIMENTI CONCERTATIVI - Rilascio di permesso di costruire in sanatoria tramite Conferenza di Servizi	tempestività	Tempo di rilascio del provvedimento finale (esclusi i tempi di legge per acquisizioni pareri o documentazione istruttoria)	55 giorni (100 giorni se devono esprimersi amministrazioni preposte a tutela ambientale, paesaggistico territoriale, dei beni culturali o alla tutela della salute)		n. istanze evase entro il termine previsto / n. istanze ricevute		software back office edilizia/conteggi tenuti dall'ufficio competente	nessun procedimento trattato nel 2023
PROCEDIMENTI CONCERTATIVI - Rilascio di permesso di proroga dei termini inizio/fine lavori	tempestività	Tempo di rilascio del provvedimento finale (esclusi i tempi di legge per acquisizioni pareri o documentazione istruttoria)	30 gg		n. istanze evase entro il termine previsto / n. istanze ricevute		software back office edilizia/conteggi tenuti dall'ufficio competente	nessun procedimento trattato nel 2023
PROCEDIMENTI CONCERTATIVI - Recepimento del passaggio di proprietà dell'immobile oggetto di intervento edilizio (voltura)	tempestività	Tempo di rilascio del provvedimento finale (esclusi i tempi di legge per acquisizioni pareri o documentazione istruttoria)	30 gg		n. istanze evase entro il termine previsto / n. istanze ricevute		software back office edilizia/conteggi tenuti dall'ufficio competente	nessun procedimento trattato nel 2023
PROCEDIMENTI CONCERTATIVI- informatizzazione dei procedimenti	accessibilità	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	100%	n.30 istanze ricevute tramite software gestionale/n. 30 istanze ricevute dall'ufficio		software back office edilizia	informatizzazione dei procedimenti di competenza dell'ufficio completamente attuata
SUIP - Rilascio di permesso di costruire anche tramite Conferenza di Servizi ai sensi dell'art. 10 della L.R. 10/2012	tempestività	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 al PUC, la conferenza di servizi si attiva dopo l'aggiornamento (120 giorni) o dopo la variante regionale (min.130 -max 290 giorni).	90%	n. 55 istanze evase entro il termine previsto / n. 61 istanze ricevute complete	6 procedimenti conclusi in ritardo per problematiche sorte nel corso del procedimento che hanno richiesto supplementi istruttori	software back office edilizia/conteggi tenuti dall'ufficio competente	non conteggiati n. 10 procedimenti conclusi in ritardo a causa della necessità di attendere pareri vincolanti da Enti esterni per la conclusione della conferenza di servizi o da motivazioni imputabili alla parte istante. Totalepratiche gestite 71
SUIP - Rilascio di proroga dei termini inizio/fine lavori	tempestività	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)	100%	n. 5 istanze evase entro il termine previsto / n. 5 istanze ricevute complete		software back office edilizia/conteggi tenuti dall'ufficio competente	n. 1 procedimento concluso oltre il termine a causa dell'attesa di approfondimenti progettuali a carico del privato, chiesti a seguito del parere espresso dalla Direzione Valorizzazione del Patrimonio e del demanio marittimo (totale proc. Gestiti nel 2023: n. 6)

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/ pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEL DATO	NOTE
SUIP - Rilascio di voltura titolo edilizio	tempestività	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)	100%	n. 1 istanze evase entro il termine previsto / n. 1 istanze ricevute		software back office edilizia/conteggi tenuti dall'ufficio competente	
SUIP - Rilascio di autorizzazione impianti telecomunicazione e distribuzione carburante	tempestività	Tempo di rilascio del provvedimento finale (esclusi i tempi di legge per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	90 gg					questi procedimenti sono conteggiati nel complesso dei permessi rilasciati dal SUIP
SUIP – informatizzazione dei procedimenti	accessibilità	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	100%	n. 78 istanze ricevute tramite software gestionale/n. 78 istanze ricevute dall'ufficio		software back office edilizia	informatizzazione dei procedimenti di competenza dell'ufficio completamente attuata
MOVIMENTI DI TERRA IN AREE SOTTOPOSTE A VINCOLO IDROGEOLOGICO – Rilascio autorizzazione	tempestività	Tempo di rilascio dell'autorizzazione (esclusi i tempi di legge per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	60 gg	98%	n. 100 istanze evase entro il termine previsto / n. 101 istanze ricevute complete	ritardo minimo ( 3 giorni) in n. 1 procedimento	software back office edilizia/conteggi tenuti dall'ufficio competente	n. 1 procedimento concluso in ritardo per una modifica dell'istanza in parziale sanatoria del proponente e per inerzia dello stesso nella presentazione della fideiussione richiesta (totale dei procedimenti gestiti nel 2023: n. 102)
MOVIMENTI DI TERRA IN AREE SOTTOPOSTE A VINCOLO IDROGEOLOGICO - Rilascio di proroghe	tempestività	Tempo di rilascio	30 gg	100%	n.5 istanze evase entro il termine previsto / n.5 istanze ricevute		software back office edilizia/conteggi tenuti dall'ufficio competente	
MOVIMENTI DI TERRA IN AREE SOTTOPOSTE A VINCOLO IDROGEOLOGICO - Rilascio di volture	tempestività	Tempo di rilascio	30 gg	100%	n.3 istanze evase entro il termine previsto / n. 3 istanze ricevute		software back office edilizia/conteggi tenuti dall'ufficio competente	
AUTORIZZAZIONE ALLA CESSIONE DEI PARCHEGGI REALIZZATI IN DIRITTO DI SUPERFICIE NEL SOTTOSUOLO DI AREE COMUNALI	tempestività	Tempo di rilascio dell'autorizzazione (esclusi i tempi di legge per acquisizione pareri o documentazione istruttoria/integrazione)	30 gg	100%	n. 33 istanze evase entro il termine previsto / n. 33 istanze ricevute		software back office edilizia/conteggi tenuti dall'ufficio competente	

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/ pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEL DATO	NOTE
RESTITUZIONE SOMME VERSATE A TITOLO DI CONTRIBUTI DI COSTRUZIONE, SANZIONI, TARIFFE ISTRUTTORIE E DIRITTI DI SEGRETERIA	tempestività	Tempo di liquidazione rimborsi	90 gg	98%	n. 126 istanze evase entro il termine previsto / n. 128 istanze ricevute	n. 2 procedimenti conclusi in ritardo: in un caso il ritardo della conclusione del procedimento di rimborso è dipeso dalla necessità di effettuare complessi approfondimenti istruttori sulla sussistenza dei requisiti per ottenere il rimborso; nel secondo caso per un errore materiale nel calcolo della somma spettante a rimborso, che ha reso necessario provvedimento di rettifica	software back office edilizia/conteggi tenuti dall'ufficio competente	
RILASCIO CERTIFICATI DI DESTINAZIONE URBANISTICA EX ART. 30 D.P.R. 380/2001 E ART. 35 L.R. 16/2008	tempestività	Tempo di rilascio certificato di destinazione urbanistica	30 gg	100%	n. 330 istanze evase entro il termine previsto / n. 330 istanze ricevute		software back office edilizia/conteggi tenuti dall'ufficio competente	
<b>AZIONI DI MIGLIORAMENTO</b>				<b>ESITI</b>				
1. miglioramento interfaccia Servizi on line SUE				L'azione di miglioramento per la quale erano stati reperiti i fondi necessari ed avviato un apposito progetto contenente le evolutive funzionali richieste sia dai professionisti dell'edilizia sia dagli uffici competenti, non si è potuta realizzare in quanto l'amministrazione, nel corso dell'anno 2023, si è orientata per la sostituzione dell'attuale portale informatizzato per la presentazione delle pratiche edilizie con altro portale (impresa in un giorno) attualmente in fase di sviluppo.				
2. prosecuzione della digitalizzazione pratiche cartacee dell'Ufficio Procedimenti Concertativi, già avviata nel 2022				E' stata eseguita la dematerializzazione delle pratiche dell'Ufficio Procedimenti Concertativi relative agli anni 2013 e 2014				
3. predisposizione di uno studio di fattibilità per la realizzazione di un'agenda per la prenotazione on line degli appuntamenti con gli uffici				L'azione di miglioramento non si è potuta realizzare nel corso del 2023 in quanto, in corso d'anno, l'amministrazione ha stabilito di sostituire l'attuale sito internet con un nuovo sito, attualmente ancora in fase di sviluppo, che conterrà al suo interno un servizio di prenotazione on line compreso tra le funzioni del nuovo sistema.				