

**RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**  
**Carta dei Servizi Direzione Urbanistica - Anno 2025**

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 ordinaria	Tempestività e qualità progettuale	Tempo di rilascio autorizzazioni	120 gg	100%	n. 82 istanze evase entro il termine previsto/n. 82 istanze ricevute complete		software back office edilizia/conteggi tenuti da ufficio competente per istruttoria	
TUTELA DEL PAESAGGIO - Rilascio di autorizzazione paesaggistica semplificata	Tempestività e qualità progettuale	Tempo di rilascio di autorizzazioni	60 gg	100%	n. 418 istanze evase entro il termine previsto/n. 418 istanze ricevute complete		software back office edilizia/conteggi tenuti da ufficio competente per istruttoria	
TUTELA DEL PAESAGGIO - Accertamento di compatibilità paesaggistica	Accessibilità e qualità progettuale	Tempo per l'accertamento	180 gg	100%	n. 57 istanze evase entro il termine previsto/n. 57 istanze ricevute complete		software back office edilizia/conteggi tenuti da ufficio competente per istruttoria	
TUTELA DEL PAESAGGIO - Autorizzazione di interventi sul verde privato	Tempestività e qualità progettuale	Tempo di rilascio dell'autorizzazione	30 gg	100%	n. 219 istanze evase entro il termine previsto/n. 219 istanze ricevute complete		software back office edilizia/conteggi tenuti da ufficio competente per istruttoria	
TUTELA DEL PAESAGGIO - Rilascio nulla-osta colore	Tempestività	Tempo di rilascio del nulla-osta	15 gg	100%	n. 135 istanze evase entro il termine previsto/n. 135 istanze ricevute complete		software back office edilizia/conteggi tenuti da ufficio competente per istruttoria	
TUTELA DEL PAESAGGIO	Accessibilità	Prenotazione degli appuntamenti con gli uffici tramite agenda on line, accessibile dal sito istituzionale del Comune.	100%	100%	500 appuntamenti prenotati tramite agenda on line/500 appuntamenti presi con l'ufficio		software agenda on line	fino al 31/1/2026 gli appuntamenti per il nulla osta colore sono stati gestiti fuori dall'agenda on line.
APPROVAZIONE DI PROGETTO URBANISTICO OPERATIVO (P.U.O.) PER INTERVENTI URBANISTICI COMPLESSI, PROPEDEUTICO AL RILASCIO DEGLI SPECIFICI TITOLI EDILIZI	Tempestività e qualità progettuale	Tempo di rilascio del provvedimento finale	120 gg dall'adozione del Progetto Urbanistico Operativo (non si considerano le eventuali modifiche al PUC )	-	n. 0 istanze evase entro il termine previsto/n. 0 istanze ricevute complete		conteggi tenuti da ufficio competente per istruttoria	non sono pervenute istanze nel 2025

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 tramite Conferenza di Servizi ai sensi dell'art 14 e seguenti della legge 241/1990	Tempestività	Tempo di rilascio del provvedimento finale	55 giorni (100 giorni se devono esprimersi amministrazioni preposte a tutela ambientale, paesaggistico territoriale, dei beni culturali o alla tutela della salute)	100%	n.13 istanze evase entro il termine previsto/n. 13 istanze ricevute complete		software back office edilizia/conteggi tenuti da ufficio competente per istruttoria	2 pratiche in ritardo per la necessità di ricevere pareri vincolanti/attendere l'attività necessaria di soggetti esterni
PROCEDIMENTI CONCERTATIVI - Rilascio di permesso di costruire in sanatoria tramite Conferenza di Servizi	Tempestività	Tempo di rilascio del permesso di costruire	55 giorni (100 giorni se devono esprimersi amministrazioni preposte a tutela ambientale, paesaggistico territoriale, dei beni culturali o alla tutela della salute)	-	n.0 istanze evase entro il termine previsto/n. 0 istanze ricevute complete		software back office edilizia/conteggi tenuti da ufficio competente per istruttoria	non sono pervenute istanze nel 2025
PROCEDIMENTI CONCERTATIVI - Rilascio di permesso di proroga dei termini inizio/fine lavori	Tempestività	Tempo di rilascio del provvedimento finale	30 gg	-	n.0 istanze evase entro il termine previsto/n. 0 istanze ricevute complete		software back office edilizia/conteggi tenuti da ufficio competente per istruttoria	non sono pervenute istanze nel 2025
PROCEDIMENTI CONCERTATIVI - Recepimento del passaggio di proprietà dell'immobile oggetto di intervento edilizio (voltura)	Tempestività	Tempo di rilascio del provvedimento finale	30 gg	-	n.0 istanze evase entro il termine previsto/n. 0 istanze ricevute complete		software back office edilizia/conteggi tenuti da ufficio competente per istruttoria	non sono pervenute istanze nel 2025
PROCEDIMENTI CONCERTATIVI - Informatizzazione dei procedimenti	Accessibilità	Compilazione e inoltro delle istanze di attivazione di conferenza di servizi online, sulla piattaforma accessibile dal sito istituzionale	100% informatizzazione dei procedimenti di competenza dell'Ufficio Procedimenti Concertativi	100%	n.13 istanze presentate tramite applicativo on line/n. 13 istanze ricevute tramite applicativo on line		software back office edilizia/conteggi tenuti da ufficio competente per istruttoria	
PROCEDIMENTI CONCERTATIVI - Digitalizzazione pratiche cartacee dell'Ufficio Procedimenti Concertativi	Accessibilità	Digitalizzazione delle pratiche cartacee dell'ufficio procedimenti concertativi dal 2013 al 2023	100% rilascio copie digitali agli utenti che ne fanno richiesta, con conseguente riduzione dei tempi e dell'afflusso di pubblico negli uffici	100%	n. 99 richieste di copie documentali evase in formato digitale/n. 99 richieste di copie documentali ricevute		ALURIGA/REGAA	
MOVIMENTI DI TERRA IN AREE SOTTOPOSTE A VINCOLO IDROGEOLOGICO – Rilascio autorizzazione	Tempestività	tempo di rilascio autorizzazione	60 gg	100%	n. 83 istanze evase entro il termine previsto/n. 83 istanze ricevute complete		software back office edilizia/conteggi tenuti da ufficio competente per istruttoria	
MOVIMENTI DI TERRA IN AREE SOTTOPOSTE A VINCOLO IDROGEOLOGICO - Rilascio di proroghe	Tempestività	tempo di rilascio	30 gg	100%	n. 7 istanze evase entro il termine previsto/n. 7 istanze ricevute complete		software back office edilizia/conteggi tenuti da ufficio competente per 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
MOVIMENTI DI TERRA IN AREE SOTTOPOSTE A VINCOLO IDROGEOLOGICO - Rilascio di voltare	Tempestività	tempo di rilascio	30 gg	-	n. 0 istanze evase entro il termine previsto/n. 0 istanze ricevute complete		software back office edilizia/conteggi tenuti da ufficio competente per istruttoria	non sono pervenute istanze nel 2025
MOVIMENTI DI TERRA IN AREE SOTTOPOSTE A VINCOLO IDROGEOLOGICO - Digitalizzazione pratiche cartacee dell'Ufficio Geologico	Accessibilità	Digitalizzazione delle pratiche cartacee dell'ufficio geologico	100% rilascio copie digitali agli utenti che ne fanno richiesta, con conseguente riduzione dei tempi e dell'afflusso di pubblico negli uffici	100%	n. 1 richieste di copie documentali evase in formato digitale/n. 1 richieste di copie documentali ricevute		AURIGA/REGAA	
AUTORIZZAZIONE ALLA CESSIONE DEI PARCHEGGI REALIZZATI IN DIRITTO DI SUPERFICIE NEL SOTTOSUOLO DI AREE COMUNALI	Tempestività	Tempo di rilascio dell'autorizzazione	30 gg	100%	n. 37 istanze evase entro il termine previsto/n. 37 istanze ricevute complete		software back office edilizia/conteggi tenuti da ufficio competente per istruttoria	
RESTITUZIONE SOMME VERSATE A TITOLO DI CONTRIBUTI DI COSTRUZIONE, SANZIONI, TARIFFE ISTRUTTORIE E DIRITTI DI SEGRETERIA	Tempestività	Tempo di liquidazione rimborsi	60 gg	61%	n. 76 istanze evase entro il termine previsto/n. 125 istanze ricevute complete	Difficoltà operative nella gestione del flusso di lavoro	software back office edilizia/conteggi tenuti da ufficio competente per istruttoria	
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. 626 istanze evase entro il termine previsto/n. 626 istanze ricevute complete		software back office edilizia/conteggi tenuti da ufficio competente per istruttoria	
RISCONTRO ISTANZE ACCESSO AGLI ATTI ex L. n. 241/1990	Tempestività	Tempo di riscontro delle istanze di accesso agli atti	20 gg	88%	n. 231 istanze evase entro il termine previsto/n. 264 istanze ricevute complete	33 pratiche in ritardo per la necessità di procedere con la dematerializzazione della documentazione cartacea richiesta.	AURIGA/REGAA	
<b>AZIONI DI MIGLIORAMENTO</b>				<b>ESITI</b>				
1. Realizzazione di un'agenda per la prenotazione on line degli appuntamenti per ulteriori tre uffici della Direzione.				L'azione di miglioramento è stata valutata in base alle richieste di appuntamento che pervengono presso gli Uffici della Direzione e al numero di accessi e si è ritenuto non necessario intraprenderla in quanto gli Uffici della Direzione (tranne UOC Paesaggio) sono sempre a disposizione negli orari lavorativi per ricevimento libero dell'utenza.				
2. Prosecuzione delle azioni volte alla riduzione dei tempi del procedimento di restituzione somme versate a titolo di contributi di costruzione, sanzioni, tariffe istruttorie e diritti di segreteria.				Nell'anno 2025 la risorsa che si occupava dell'istruttoria del procedimento ha cambiato Direzione senza essere sostituita, con conseguente significativo rallentamento dei tempi di riscontro.				
3. Predisposizione di un progetto di indagine di <i>customer satisfaction</i> per valutare il livello di soddisfazione degli utenti in relazione all'accessibilità dei servizi erogati.				Nell'anno 2025 la Direzione P+A22:137/ianificazione Urbanistica ha avviato e concluso un'indagine per valutare il livello di soddisfazione dei professionisti in relazione all'accessibilità dei servizi erogati. Della customer è stata data notizia a tutti gli Ordini professionali presenti sul territorio e tramite il sito istituzionale del Comune. Gli esiti sono in corso di analisi per approntare azioni di miglioramento.				