



RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Direzione Urbanistica - Anno 2022

Servizio/ufficio	SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEL DATO	NOTE
Edilizia Privata	Rilascio permesso di costruire	efficacia, tempestività	Tempo di rilascio del permesso di costruire (esclusi i tempi di legge per acquisizioni pareri o documentazione istruttoria)	50 gg (tempo di legge 90 gg)	86,00%	Percentuale procedimenti conclusi tempestivamente rispetto ai termini di legge. N° Proc. rilasciati nei termini / N° Proc. totali (pratiche totali n.107)	Il ritardo nella conclusione dei procedimenti è dipeso dalla necessità di valutare la documentazione prodotta a seguito delle plurime richieste d'integrazione in relazione alle ripetute incompletezze nella loro produzione	gestionale di Back-office dell'edilizia	N.B.: IL TEMPO MEDIO DEL PROCEDIMENTO PER IL RILASCIO DEI PERMESSI DI COSTRUIRE NELL'ANNO 2022 E' STATO DI 33 GIORNI CIRCA.
	Permesso di costruire in sanatoria	efficacia, tempestività	Tempo di rilascio del permesso di costruire (esclusi i tempi di legge per acquisizioni pareri o documentazione istruttoria)	50 gg (tempo di legge 60 gg)	80,80%	Percentuale procedimenti conclusi tempestivamente rispetto ai termini di legge. N° Proc. rilasciati nei termini / N° Proc. totali (pratiche totali n.52)	Il ritardo nella conclusione dei procedimenti è dipeso dalla necessità di valutare la documentazione prodotta a seguito delle plurime richieste d'integrazione in relazione alle ripetute incompletezze nella loro produzione	gestionale di Back-office dell'edilizia	N.B.: IL TEMPO MEDIO DEL PROCEDIMENTO PER IL RILASCIO DEI PERMESSI DI COSTRUIRE IN SANATORIA NELL'ANNO 2022 E' STATO DI 37 GIORNI CIRCA.
	Digitalizzazione pratiche di condono decreti e certificati di agibilità cartacei	accessibilità al servizio in forma digitale	Tempo necessario per la digitalizzazione	100% rilascio copie digitali agli utenti che fanno richiesta relativamente alle pratiche di condono edilizio e ai decreti di abitabilità (dal 1971 al 1990), con conseguente riduzione dei tempi e dell'afflusso del pubblico agli uffici.	100,00%	Rilascio 100% copie digitali di condono - numero totale n.791 - Certificati di agibilità con consultazione ad accesso libero dal sito: https://decretiabitabilita.comune.genova.it/		Registro degli accessi alle pratiche di condono	
Unità Operativa Complessa Tutela del Paesaggio	Rilascio di autorizzazione paesaggistica semplificata	efficacia, tempestività	Tempo di rilascio di autorizzazioni (esclusi i tempi di legge per acquisizione pareri o documentazione istruttoria/integrazioni)	60 gg	95,36%	Percentuale procedimenti conclusi tempestivamente rispetto ai termini di legge. N° Proc. rilasciati nei termini / N° Proc. Totali. Numero Totale prache trattate 366.	Aumento carico di lavoro derivante da bonus 110	gestionale di Back-office dell'edilizia	
	Rilascio di autorizzazione paesaggistica ordinaria	efficacia, tempestività	Tempo di rilascio di autorizzazioni (esclusi i tempi di legge per acquisizione pareri o documentazione istruttoria/integrazioni)	90 gg	93,33%	Percentuale procedimenti conclusi tempestivamente rispetto ai termini di legge. N° Proc. rilasciati nei termini / N° Proc. Totali. Numero Totale prache trattate 60.	Aumento carico di lavoro derivante da bonus 110	gestionale di Back-office dell'edilizia	
	Accertamento di compatibilità paesaggistica	efficacia, tempestività	Tempo per l'accertamento (esclusi i tempi di legge per acquisizione pareri o documentazione istruttoria/integrazioni)	180 gg	100,00%	Percentuale procedimenti conclusi tempestivamente rispetto ai termini di legge. N° Proc. rilasciati nei termini / N° Proc. Totali. Numero Totale prache trattate 32.		gestionale di Back-office dell'edilizia	
	Autorizzazione di interventi sul verde privato	efficacia, tempestività	Tempo di rilascio dell'autorizzazione	30 gg	100,00%	Percentuale procedimenti conclusi tempestivamente rispetto ai termini di legge. N° Proc. rilasciati nei termini / N° Proc. Totali. Numero Totale prache trattate 96.		gestionale di Back-office dell'edilizia	
	Rilascio Nulla Osta colore	efficacia, tempestività	Tempo di rilascio del nulla osta	15 gg	99,57%	Percentuale procedimenti conclusi tempestivamente rispetto ai termini di legge. N° Proc. rilasciati nei termini / N° Proc. Totali. Numero Totale prache trattate 465.	Aumento carico di lavoro derivante da bonus 110	gestionale di Back-office dell'edilizia	
Ufficio Pianificazione Urbanistica Settoriale	Progetto Urbanistico Operativo - rilascio provvedimento finale	efficacia, 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)	100,00%	Percentuale procedimenti conclusi tempestivamente rispetto ai termini di legge. N° Proc. rilasciati nei termini / N° Proc. Totali. Numero Totale prache trattate 1.		ufficio competente	
Ufficio Procedimenti Concertativi	Rilascio di permesso di costruire tramite Conferenza di Servizi ai sensi dell'art. 14 e seguenti della legge 241/90	efficacia, 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)	90,91%	Percentuale procedimenti conclusi tempestivamente rispetto ai termini di legge. N° Proc. rilasciati nei termini / N° Proc. Totali. Numero Totale prache trattate 11.	n. 1 procedimento in ritardo dovuto ad aggiornamento progettuale intervenuto durante il procedimento con passaggio in Consiglio comunale per assenso all'aggiornamento al PUC, per apposizione vincolo preordinato esproprio e dichiarazione pubblica utilità.	ufficio competente	
	Rilascio di permesso di costruire in sanatoria tramite Conferenza di Servizi	efficacia, 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)	----	Percentuale procedimenti conclusi tempestivamente rispetto ai termini di legge. N° Proc. rilasciati nei termini / N° Proc. Totali. Numero Totale prache trattate 0.		ufficio competente	
	Rilascio di permesso di proroga dei termini inizio/fine lavori	efficacia, tempestività	Tempo di rilascio del provvedimento finale (esclusi i tempi di legge per acquisizioni pareri o documentazione istruttoria)	30 gg	----	Percentuale procedimenti conclusi tempestivamente rispetto ai termini di legge. N° Proc. rilasciati nei termini / N° Proc. Totali. Numero Totale prache trattate 0.		ufficio competente	
	Recepimento del passaggio di proprietà dell'immobile oggetto di intervento edilizio	efficacia, tempestività	Tempo di rilascio del provvedimento finale (esclusi i tempi di legge per acquisizioni pareri o documentazione istruttoria)	30 gg	----	Percentuale procedimenti conclusi tempestivamente rispetto ai termini di legge. N° Proc. rilasciati nei termini / N° Proc. Totali. Numero Totale prache trattate 0.		ufficio competente	
Sportello Unico per le Imprese (SUIP)	Rilascio di permesso di costruire tramite Conferenza di Servizi, indetta ai sensi dell'art. 10 della L.R. 10/2012	efficacia, 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).	85,00%	Percentuale procedimenti conclusi tempestivamente rispetto ai termini di legge. N° Proc. rilasciati nei termini / N° Proc. Totali. Numero Totale prache trattate 80.	ritardi imputati all'attesa di autorizzazioni e/o pareri vincolanti di enti esterni	ufficio competente	
	Rilascio di proroga dei termini inizio/fine lavori	efficacia, 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)	----	Percentuale procedimenti conclusi tempestivamente rispetto ai termini di legge. N° Proc. rilasciati nei termini / N° Proc. Totali. Numero Totale prache trattate 0.		ufficio competente	
	Rilascio di voltura titolo edilizio	efficacia, 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)	----	Percentuale procedimenti conclusi tempestivamente rispetto ai termini di legge. N° Proc. rilasciati nei termini / N° Proc. Totali. Numero Totale prache trattate 0.		ufficio competente	

	Rilascio di autorizzazione impianti telecomunicazione e distribuzione carburante	efficacia, tempestività	Tempo di rilascio del provvedimento finale (esclusi i tempi di legge per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	90 gg	----	----			Il relativo dato non è stato oggetto di specifico conteggio, in quanto le istanze sono state trattate come richiesta di permesso di costruire (qualora implicino un intervento edilizio) e quindi conteggiati nel relativo procedimento di competenza dello Sportello Unico Imprese.
Ufficio Geologico	Rilascio Autorizzazione ai movimenti di terra in aree sottoposte a vincolo idrogeologico	efficacia, tempestività	Tempo di rilascio dell'autorizzazione (esclusi i tempi di legge per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	60 gg	96,97%	Percentuale procedimenti conclusi tempestivamente rispetto ai termini di legge. N° Proc. rilasciati nei termini / N° Proc. Totali. Numero Totale pratche trattate 99.	Il ritardo nella conclusione dei procedimenti è dipeso dalla necessità di valutare la documentazione prodotta a seguito delle plurime richieste d'integrazione in relazione alle ripetute incompletezze nella loro produzione	gestionale di Back-office dell'edilizia	
	Rilascio di proroghe	efficacia, tempestività	Tempo di rilascio	30 gg	100,00%	Percentuale procedimenti conclusi tempestivamente rispetto ai termini di legge. N° Proc. rilasciati nei termini / N° Proc. Totali. Numero Totale pratche trattate 6.		gestionale di Back-office dell'edilizia	
	Rilascio di volture	efficacia, tempestività	Tempo di rilascio	30 gg	----	Percentuale procedimenti conclusi tempestivamente rispetto ai termini di legge. (Proc. Totali - Proc. conclusi oltre i termini) / Proc. Totali). Numero Totale pratche trattate 0..		gestionale di Back-office dell'edilizia	
Alta Sorveglianza	Autorizzazione alla cessione dei parcheggi realizzati in diritto di superficie nel sottosuolo di aree comunali	efficacia, tempestività	Tempo di rilascio dell'autorizzazione (esclusi i tempi di legge per acquisizione pareri o documentazione istruttoria/integrazione)	30 gg	100,00%	Percentuale procedimenti conclusi tempestivamente rispetto ai termini di legge. N° Proc. rilasciati nei termini / N° Proc. Totali. Numero Totale pratche trattate 25.		gestionale di Back-office dell'edilizia	
Ufficio Presidio giuridico amministrativo del PUC	Restituzione somme versate a titolo di contributi di costruzione, sanzioni, tariffe istruttorie e diritti di segreteria	efficacia, tempestività	Tempo di liquidazione rimborsi	90 gg	98,60%	Percentuale procedimenti conclusi tempestivamente rispetto ai termini di legge. n° Proc. Rilasciati nei termini / n° proc. totali - Rimborsi totali n°71	Il ritardo della conclusione del procedimento di rimborso è dipeso dalla necessità di correggere una indicazione erronea dell'IBAN fornito dal richiedente	gestionale di Back-office dell'edilizia	
Ufficio Servizi Tecnici e conservazione atti	Rilascio certificati di destinazione urbanistica ex art. 30 D.P.R. 380/2001 e art. 35 L.R. 16/2008	efficacia, tempestività	Tempo di rilascio certificato di destinazione urbanistica	30 gg	100,00%	Percentuale procedimenti conclusi tempestivamente rispetto ai termini di legge. N° Proc. rilasciati nei termini / N° Proc. Totali. Numero Totale pratche trattate 610.		gestionale di Back-office dell'edilizia	
AZIONI DI MIGLIORAMENTO		ESITI							
1) Digitalizzazione delle pratiche edilizie cartacee del condono edilizio, già iniziata nel 2020 e attuata mediante affidamento del servizio ad un'impresa qualificata, scelta attraverso gara d'appalto. Nel corso del 2022 è previsto l'avvio della digitalizzazione delle pratiche edilizie d'archivio successive al 1942;		Digitalizzazione delle pratiche edilizie cartacee del condono edilizio: Completato Avvio della digitalizzazione delle pratiche edilizie d'archivio successive al 1942: avviato con affidamento del servizio effettuato in data 29.11.2022 con DD n.2022-118.22.0.-14							
2) Digitalizzazione dei decreti di abitabilità e dei certificati di agibilità dal 1991 al 2003;		Completato							
3) Informatizzazione dei procedimenti di competenza dello Sportello Unico per le Imprese e dell'Ufficio Procedimenti Concertativi.		Completetata. Dal mese di novembre 2022 la gestione dei processi avviene in modalità backoffice, sul portale dell'edilizia privata.							