

COMUNE DI PARTINICO
CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO



CARTA DEI SERVIZI
DEL SETTORE URBANISTICA-SUAP E SPORTELLO EUROPA

CARTA DEI SERVIZI

SETTORE 4

URBANISTICA-SUAP E SPORTELLO EUROPA

INTRODUZIONE

La carta dei servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore.

Attraverso la carta servizi, i soggetti erogatori di servizi pubblici s'impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione (Direttiva Presidente dei Ministri 27 gennaio 1994 Principi sull'erogazione dei servizi pubblici).

Il principio ispiratore della Carta dei servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in ottica di trasparenza, imparzialità e uguaglianza.

La carta dei servizi è infatti uno strumento che:

- chiarisce diritti e doveri dell'Ente nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità degli stessi;
- presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi;

La carta non è quindi una semplice guida ai servizi comunali, ma è:

- una modalità di comunicazione tra il comune e i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi;
- uno strumento di trasparenza in quanto esplicita e formalizza il livello di presentazione dei servizi erogati;
- la costituzione di un "patto" concreto, che pone le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune e i cittadini-utenti.

Da ciò scaturisce il dovere, la volontà e l'impegno di questo settore a migliorare continuamente la propria organizzazione, i propri Servizi, il livello professionale dei propri dipendenti ed il benessere collettivo. Attraverso tale documento, il Cittadino può direttamente prendere parola con il Servizio, fino a parteciparne, anche attraverso forme di controllo che prevedano la possibilità di segnare un disservizio o di presentare un reclamo, realizzando una democrazia partecipata che pone il cittadino alla pari con le amministrazioni pubbliche, in grado di far valere i propri diritti.

La carta dei servizi del Comune di Partinico ottempera alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi di erogazione dei servizi pubblici", la quale prevede che, attraverso la redazione della Carta dei Servizi, gli Enti erogatori mirino "a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati".

Questa norma, insieme alle altre disposizioni normative di riforma della Pubblica Amministrazione, segna il passaggio fondamentale della concezione della comunicazione pubblica: dal rendere disponibile l'informazione, all'obbligo di renderla fruibile al cittadino.

Inoltre, essa è stata redatta considerando anche ciò che prevedono le norme UNI EN ISO 9001 2008, in merito alla Certificazione dei Sistemi di Qualità, poiché esse considerano la Carta dei Servizi come parte integrante del manuale di qualità, assicurando al cittadino che si sono attuate le procedure finalizzate al miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri processi operativi.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Con riferimento alla sopracitata Direttiva, i contenuti della Carta dei Servizi si ispirano ai seguenti Principi Fondamentali:

UGUGLIANZA

L'erogazione dei servizi si basa sul principio di eguaglianza dei cittadini. Le regole che determinano il rapporto fra il cittadino e l'Amministrazione comunale sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione, lingua, età ed opinioni politiche.

IMPARZIALITA'

Nei confronti dei Cittadini vengono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza condizionamenti emotivi o di conoscenza personale.

CONTINUITA'

Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni soprattutto per quanto riguarda ~~quelli di maggiore interesse per la Comunità o per specifici gruppi di appartenenza (servizi essenziali)~~, tenendo opportunamente conto dell'orario di lavoro degli addetti. Nel caso in cui il funzionamento irregolare o l'interruzione siano dovuti a causa di forza maggiore, verranno adottati tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disagi per gli utenti.

PARTECIPAZIONE

L'amministrazione favorisce l'accesso alle informazioni, dando riscontro alle segnalazioni e alle proposte, ed adottando metodi di rilevazione periodica della valutazione del cittadino riguardo la qualità dei servizi erogati.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

IL Comune si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli scopi.

CORTESIA, DISPONIBILITA' E PROFESSIONALITA'

La cortesia nei confronti degli utenti è un fattore essenziale nell'orientamento alla qualità del Servizio. I dipendenti devono adottare un linguaggio che risulti il più possibile semplice e vicino all'esperienza dei destinatari.

L'ente s'impegna a diffondere e perseguire un costante adeguamento e miglioramento della professionalità dei propri dipendenti, con particolare attenzione alle attività formative, assicurando che il servizio da esso erogato sia del miglior livello qualitativo possibile.

DIRITTO DI SCELTA

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

STRUMENTI STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

E' utile precisare il significato di alcuni concetti per una chiarezza nella lettura.

- A) Qualità del servizio: Indicata la misura delle caratteristiche o delle proprietà di un servizio in confronto a quanto ci si attende dallo stesso. L'uso che ne intende fare è importante, poiché la valutazione della qualità varia a seconda dell'utilizzo.
- B) Standard di qualità del servizio: sono i livelli di qualità che i soggetti erogatori del Servizio devono assicurare. Essi possono riguardare l'insieme delle prestazioni afferenti al servizio o le singole prestazioni. Gli standard di qualità sono misurati attraverso gli indicatori.
- C) Indicatori di qualità: sono dimensione in grado di rappresentare un certo fenomeno di interesse. La definizione dell'indicatore determina lo standard. Gli standard opportunamente divulgati alla cittadinanza costituiranno lo strumento di verifica dell'efficienza e dell'efficacia dei Servizi, oltre che la misura del livello di soddisfazione dei cittadini. Ragion per cui, sono state considerate le seguenti dimensioni indicatore determinanti la qualità dei servizi erogati:
 - Completezza ed accessibilità delle informazioni ai Cittadini.
 - Continuità e regolarità dei Servizi.
 - Comportamento del personale.
 - Gestione delle segnalazioni.

1) Completezza ed accessibilità delle informazioni ai Cittadini

Allo scopo di trasmettere la più completa conoscenza dell'attività svolta, il Comune mette a disposizione dei Cittadini, attraverso l'ufficio relazione con il pubblico (U.R.P.) ed il sito internet, le informazioni, sui servizi prestati e le indicazioni in merito alle modalità. Criteri e tempi di erogazione.

2) Continuità e regolarità dei Servizi

Il Comune s' impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi secondo modalità e tempi specificati nei Singoli documenti che il regolamento nell' erogazione dei servizi, il Comune può avvalersi di strutture organizzative proprie e, per alcune tipologie di servizi, di fornitori esterni specializzati e selezionati.

Il conseguimento degli obiettivi di continuità e regolarità è favorito da:

- Una programmazione degli interventi che l' amministrazione ed i fornitori sono tenuti ad osservare;
- Una presenza costante di personale e tecnici addetti al controllo ed alla verifica dei servizi;
- Una soluzione tempestiva di situazioni problematiche impreviste.

3) Comportamento del personale

Il comportamento del personale è veicolo dell' immagine del Comune, pertanto il medesimo è tenuto a trattare i Cittadini con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell' esercizio dei diritti e nell' adempimento degli obblighi previsti. Il personale del Comune è tenuto ad indicare le proprie generalità sia nel diretto che comunicazioni telefoniche.

4) Gestione delle segnalazioni

Il Comune s' impegna a predisporre sul sito internet e presso gli uffici accessibili al pubblico apposita modulistica per la formazione delle segnalazioni e dei reclami. I suggerimenti e i reclami del cittadino riguardanti i servizi erogati dal Comune devono pervenire all' ufficio relazione al pubblico U.R.P. in forma documentata. Al fine di verificare il livello di soddisfazione degli utenti, periodicamente e realizzata un' indagine mediante appositi questionari i cui risultati sono valutati al fine del continuo miglioramento dei servizi offerti.

La verifica nel rispetto degli standard di qualità

La presente carta costituisce il riconoscimento da parte del comune dei diritti del cittadino quale utente degli Uffici comunali e, nello stesso momento, rappresenta il formale impegno a una tutela ampia di questi diritti.

Per raggiungere tale obiettivo di garanzia nei confronti dei cittadini, è necessario che il comune proceda a un monitoraggio continuo delle prestazioni rese all' utente finalizzato alla verifica del rispetto degli standard di qualità. Tale monitoraggio sarà effettuato tramite terzi ed inoltre sarà effettuata annualmente una indagine di customer satisfaction sul funzionamento dei servizi all' utenza.

In questo modo si ottiene il risultato di perseguire la completa soddisfazione delle aspettative del cittadino e tendere al continuo miglioramento dei servizi erogati.

Le segnalazioni di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può, altresì, provenire dagli utenti stessi secondo le modalità indicate nel capitolo relativo alla presentazione dell' Ufficio relazioni al Pubblico (U.R.P.).

Infine, anche gli addetti agli uffici comunale possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al Responsabile di Area.

L'aggiornamento degli standard

Come premesso la Carta dei servizi è un documento dinamico che, pertanto, è suscettibile di modificazione sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati sia per gli standard.

Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti al punto precedente, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Ogni utente può presentare reclami relativamente all' erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla Carta.

Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna all' Ufficio U.R.P. del comune che svolge le funzioni di relazione con il pubblico che provvederà ad inoltrarlo immediatamente al settore competente.

Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta elettronica certificata (pec), via fax, per posta, e dovrà contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma.

L' eventuale presentazione informale (verbale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta.

Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

In caso di presentazione formale, il Responsabile dell'Area interessata valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro 30 giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato il dirigente adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato. Al fine di agevolare l'utente, presso l'ufficio relazione con il pubblico (U.R.P.) sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti. Il modello è scaricabile anche dal sito del comune.

I reclami di suggerimenti ricevuti vengono raccolti in un report annuale e di essi si tiene conto al fine della redazione del piano di miglioramento della qualità .

La tutela della privacy

Il cittadino che comunica agli uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi D.lgs. 196/2003, che gli stessi saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se norme di legge o regolamentari lo prevedono e, comunque, sempre e unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

Responsabile del trattamento dei dati personali è il Responsabile dell'URP e il Responsabile dell'Area cui fa capo il servizio in relazione al quale i dati sono forniti.

VANTAGGI E VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il Comune, con l'adozione della carta dei Servizi, fornisce una chiara visione dei contenuti e delle iniziative intraprese volte a migliorare continuamente il rapporto con i cittadini, ossia:

- Definisce principi, criteri e modalità per l'erogazione dei servizi al cittadino;
- Assicura la partecipazione dei cittadini all'operato dell'Amministrazione;
- Assicura ai cittadini il diritto di accesso alle informazioni.

Questo documento approvato dagli Organi deliberanti del Comune sarà revisionato in funzione di modifiche e aggiornamenti della normativa di riferimento, degli strumenti e degli atti formali di pianificazione annuale e delle modalità di erogazione dei servizi regolamentari.

AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE

Il Comune di Partinico risponde alle disposizioni del Decreto Legislativo n. 33 del 14/03/2013 entrato in vigore il 20/04/2013.

La trasparenza è intesa come **accessibilità totale** alle informazioni che riguardano l'organizzazione e l'attività delle Pubbliche Amministrazioni, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo, anche ai fini di prevenzione e contrasto della corruzione e della cattiva amministrazione.

Il Comune è obbligato a creare sul proprio sito internet istituzionale un'apposita sezione denominata "Amministrazione Trasparente", al cui interno sono contenuti i dati, le informazioni e i documenti su tutta l'attività istituzionale, assicurando la completezza delle informazioni, la semplicità di consultazione, la comprensibilità, il costante aggiornamento, nonché la conformità ai documenti originali in possesso dell'Amministrazione.

In caso di omissioni, chiunque può richiedere la pubblicazione.

SETTORE 4
URBANISTICA – SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE
E SPORTELLO EUROPA

Responsabile: Architetto Rizzo Anna Maria
Telefono 091 8914262

Sede Viale della Regione N. Piano Terra
Telefono 091 8914262 int.
Fax:091/8914262
E-mail:Resp.settoreurbanistica@comune.partinico.pa.it
E- mail Certificata:settorestap@pec.partinico.pa.it

Gli uffici del Settore ricevono il pubblico:

Lunedì- dalle ore 11,00 alle ore 13,00

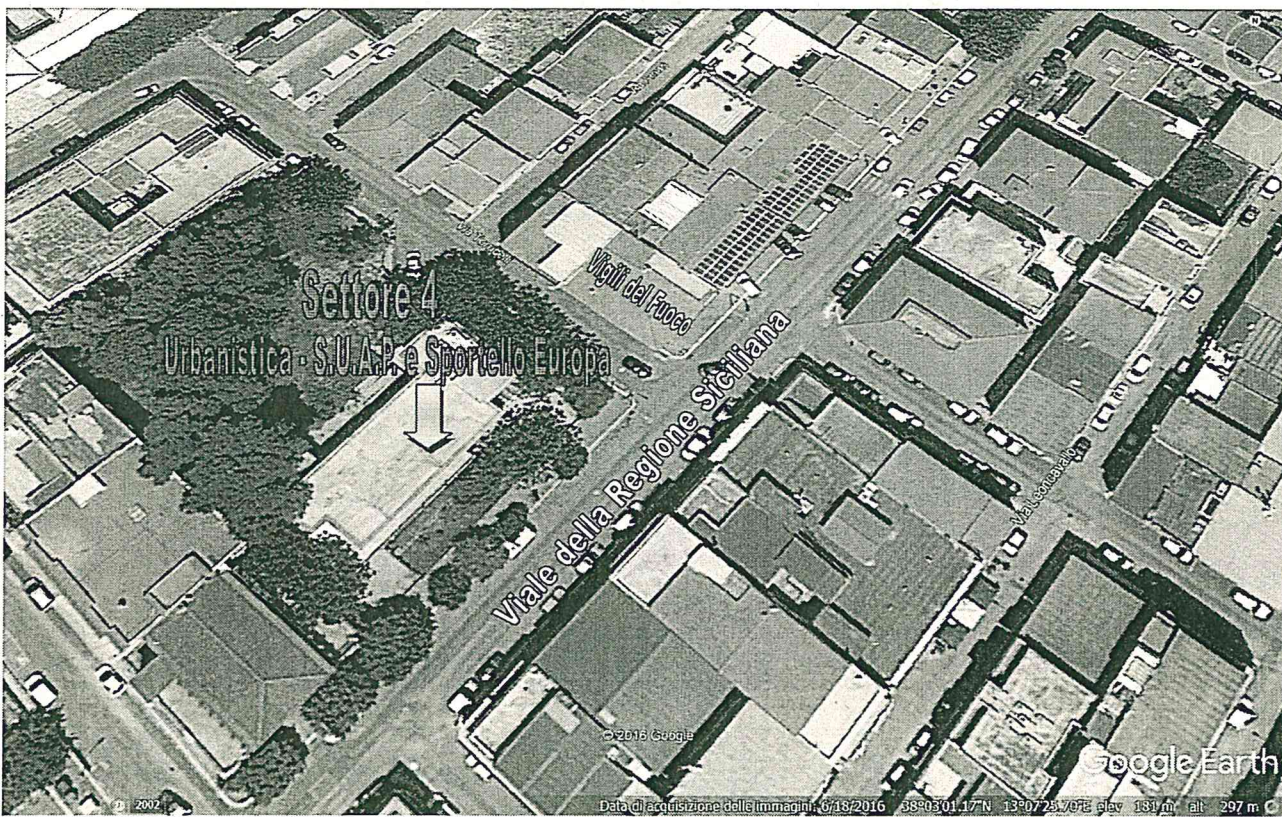
Martedì dalle ore 11,00 alle ore 13,00

Mercoledì

dalle ore 15,30 alle ore 17,30.

Giovedì ore 11,00 alle ore 13,00

Venerdì ore– chiuso al pubblico



UFFICI:

ufficio di staff al capo settore (Affari Generali Protocollo Centralino)

SUE -Sportello unico per l'edilizia-(Edilizia Privata -abusivismo edilizio- Sportello Europa- Certificazioni Urbanistiche -Sanatoria Edilizia)

S.U.A.P –Sportello unico per le attività produttive e commerciali

SERVIZI EROGATI AI CITTADINI DEL SETTORE *URBANISTICA* – *S.U.A.P. E SPORTELLLO EUROPA*

Struttura a supporto degli organi di governo nell'ambito della programmazione e della gestione delle tematiche di assetto e di sviluppo del territorio. Ha la finalità di presidiare le problematiche relative alla pianificazione del territorio, alla regolamentazione e al controllo sull'attività pianificatoria, alla vigilanza sulle attività urbanistico edilizie, allo sviluppo economico del territorio, in tutte le sue accezioni.

- Studio, predisposizione e gestione tecnico-amministrativa degli strumenti di pianificazione del territorio e degli strumenti urbanistici;
- Gestione iter procedimentale finalizzato al rilascio delle concessioni e autorizzazioni edilizie, o altri atti nell'ambito delle attività attinenti all'edilizia privata;
- Attività di Sanatoria Edilizia;
- Lotta all'Abusivismo edilizio;
- Adempimenti riguardanti i piani di iniziativa privata;
- Gestione concessione gas metano (rapporti con il soggetto concessionario);
- Rapporti con i soggetti attuatori di strumenti di programmazione negoziata e attuazione delle relative iniziative;
- Rapporti con il catasto e promozione del decentramento sul territorio dello stesso;
- Sviluppo e gestione del sistema informativo territoriale;
- Istruttoria relativa a domande per insegne pubblicitarie, tende, scavi e passi carrabili;
- Iniziative di sostegno all'imprenditoria femminile e giovanile;
- Sviluppo di iniziative a supporto delle attività economico commerciali;
- Promozione dello sviluppo economico della Città;
- Gestione del mercato ortofrutticolo;
- Gestione del mercato quindicinale;
- Gestione del mattatoio comunale;
- Gestione Commissione vigilanza pubblici spettacoli.

**LE SCHEDE DEI SERVIZI EROGATI AL PUBBLICO:
DESCRIZIONE, IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'**

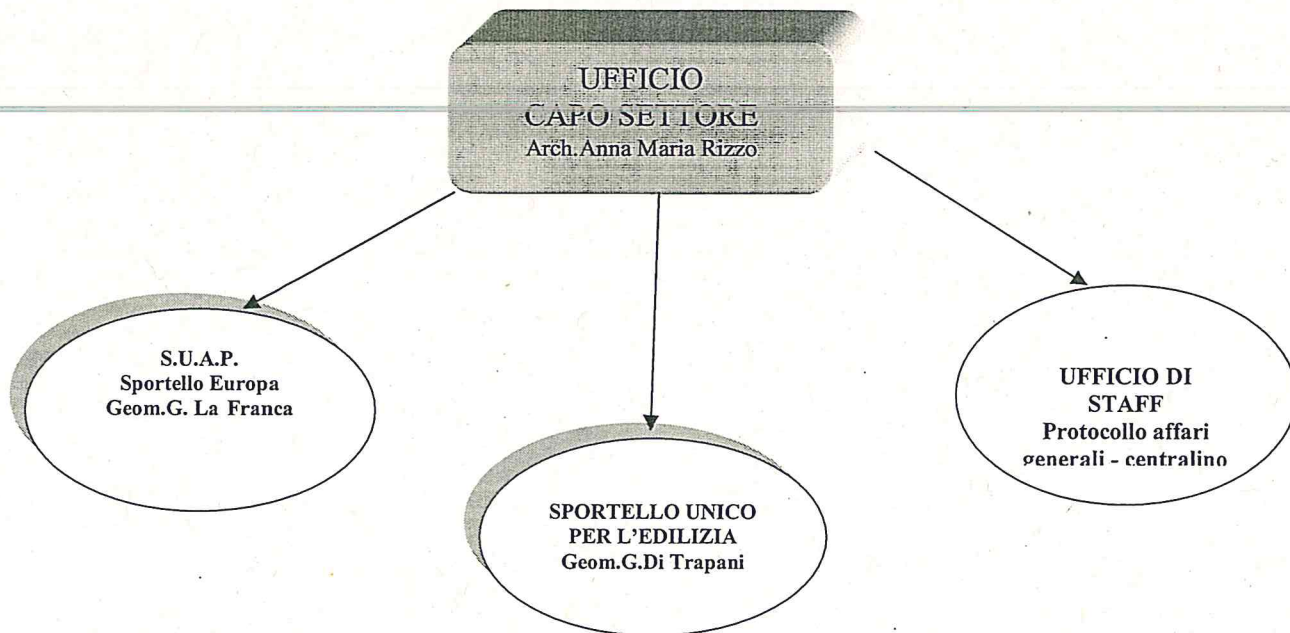
Gli standard di qualità associati ai singoli servizi offerti riguardano:

- L'accessibilità dei servizi;
- La tempestività dell'erogazione;
- La trasparenza delle informazioni.

I Servizi del Settore Urbanistica rivolti al pubblico assicurano un'informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi attraverso gli Uffici appartenenti a tale Settore presso la sede di Viale della Regione n. Piano Terra.

Gli Uffici realizzano e mettono a disposizione dei cittadini, sia in formato cartaceo che elettronico, la modulistica necessaria per lo svolgimento delle pratiche; l'apposita modulistica è disponibile e scaricabile anche all'indirizzo web: www.comunedipartinico.....

Gli Uffici, utilizzando i mezzi ritenuti più idonei, s'impegnano ad informare il singolo cittadino in merito a qualsiasi provvedimento che lo riguardi, motivando la decisione e indicando i riferimenti necessari per ottenere chiarimenti o ulteriori informazioni al riguardo.



UFFICIO AFFARI GENERALI E PROTOCOLLO

Gestione del protocollo di Settore con lo smistamento e consegna della corrispondenza previa assegnazione del Capo Settore; registrazione, numerazione e smistamento delle determinazioni e delle deliberazioni; gestione del centralino; gestione beni di consumo; rapporti con l'economato e con il Settore Risorse Umane.

S.U.A.P.

Resp.le dell'Ufficio Geom. Gerardo La Franca

CHE COS'E' IL S.U.A.P.

Il SUAP si rivolge agli imprenditori e garantisce loro un nuovo sistema di certezze assicurando risposte certe in tempi certi.

Il SUAP è uno strumento di semplificazione che dà all'imprenditore un unico interlocutore per tutti i procedimenti amministrativi riguardanti la nascita, la vita e la cessazione di un impianto produttivo.

SCOPO DEL S.U.A.P.

L'obiettivo è di snellire il percorso che l'imprenditore deve seguire per le pratiche amministrative e edilizie relative ad uno specifico evento di iniziativa produttiva; l'utente potrà reperire le informazioni complete e i relativi moduli direttamente dalla sezione web dello Sportello Unico, che costituisce l'unico punto di accesso e di informazione per l'impresa.

Lo Sportello Unico rappresenta, dunque, una nuova concezione di struttura amministrativa che è attivata presso ogni Comune e che svolge funzioni di consulenza per chi abbia necessità di acquisire informazioni sulle domande da presentare, per chi abbia bisogno di monitorare quella già presentate. Lo Sportello Unico, inoltre, presiede l'intera istruttoria e coordina la gestione del procedimento con gli Enti coinvolti e provvede al rilascio del provvedimento finale autorizzativo.

Sono garantite, alle domande degli imprenditori, presentate al SUAP attraverso la sezione web dello Sportello Unico, risposte certe (accoglimento o diniego) nei tempi scanditi dalla normativa; dunque un nuovo sistema di fare impresa che può essere considerato l'autentico obiettivo di valore: la prestazione di un servizio efficiente per le imprese che hanno sempre considerato i ritardi della burocrazia pubblica un ingombrante ostacolo alle proprie iniziative.

Sempre secondo l'ottica dello "snellimento", bisogna anche rilevare l'importanza degli accordi di collaborazione sulla tempistica (protocolli d'intesa) raggiunti con gli Enti coinvolti a diverso titolo nel procedimento, presso i quali gli imprenditori non dovranno più recarsi direttamente, ma sarà lo stesso Sportello Unico a dialogare con loro richiedendone autorizzazioni, nulla osta, pareri o atti di consenso, anche a contenuto negativo, comunque denominati, per gli aspetti di propria competenza nel rispetto dei termini temporali preventivamente concordati con i rispettivi Comuni e comunque dettati dalla normativa vigente.

FUNZIONAMENTO DEL SUAP

Le legislazioni vigenti, individuando nei Comuni i soggetti più vicini alla collettività e, in quanto tali, maggiormente in grado di fronteggiare nel modo migliore le sue necessità, prevede l'obbligo della costituzione di un SUAP.

I Comuni hanno voluto dotarsi di un'organizzazione nella quale il SUAP si pone come primario interlocutore, nell'ambito della PA, per i diversi problemi che riguardano, gli imprenditori.

Allo scopo di facilitare la corretta presentazione delle domande, è messa a disposizione dell'utente apposita modulistica reperibile nella sezione web dello Sportello Unico e una procedura telematica guidata che consente all'Impresa di compilare la domanda e inoltrarla telematicamente, con a corredo gli allegati previsti dalla tipologia di attività oggetto della domanda stessa, allo Sportello Unico del Comune su cui si insedierà l'attività.

La presentazione corretta delle domande, la completezza dei dati richiesti e degli allegati prescritti, sono presupposto necessario per l'accoglimento delle stesse e per la garanzia di rispetto dei tempi previsti per l'emissione dell'atto esclusivo del procedimento.

L'elemento di radicale innovazione che caratterizza lo Sportello Unico consiste nel fatto che il Comune mediante l'ufficio SUAP si pone come interfaccia tra l'utente e gli eventuali altri Enti coinvolti nell'emissione del provvedimento finale autorizzativo, inclusi gli altri uffici comunali esterni al SUAP, facendosi carico di gestire i relativi rapporti. Lo Sportello Unico, infatti, una volta verificata la completezza, correttezza e competenza della domanda, dà avvio al Procedimento unico, che sarà gestito in maniera telematica, ivi comprese le richieste di parere degli Enti coinvolti e le loro relative risposte che, una volta raccolte dal Responsabile di struttura, consentono a questi di sottoscrivere l'atto conclusivo del procedimento, cioè il provvedimento finale autorizzativo.

Altro elemento di forte impatto positivo consiste nella garanzia del rispetto di una tempistica massima preordinata per l'emissione del provvedimento finale autorizzativo o concessione, anche in conformità a quanto hanno espresso gli Enti coinvolti.

La mancanza di elementi essenziali all'atto della presentazione della domanda comporterà il non accoglimento della stessa, mentre l'eventuale necessità di integrazione di allegati presentati in forma incompleta potrà comportare una sospensione dei termini prefissati con conseguente dilatazione dei tempi originariamente previsti per l'emissione dell'atto conclusivo del procedimento.

ORGANIZZAZIONE INTERNA DEL SUAP

Lo Sportello Unico, diretto dal responsabile coadiuvato dai propri collaboratori, agisce secondo due modalità operative:

- La prima modalità è dedicata al ricevimento del pubblico al fine di fornire le informazioni sulle procedure, le spiegazioni della modulistica, il controllo preventivo delle domande presentate mediante l'utilizzo dello strumento telematico e dei relativi allegati, nonché al fine dell'eventuale rilascio immediato delle autorizzazioni più semplici.
- La seconda modalità è riservata alle pratiche più complesse, le quali, per il loro peso ed importanza, devono sottostare ad una procedura amministrativa più articolata con più alto apporto professionale, ed un inserimento organico nei flussi di lavoro dell'applicativo informatico, ad un approfondimento legislativo e regolamentare, nonché all'avvio delle relazioni burocratiche con gli Enti coinvolti, cioè ad una vera e propria istruttoria complessa che richiede di essere impostata con l'opportuna competenza e tempistica.

.....
Le competenze dell'ufficio sono connesse all'adozione di provvedimenti repressivi emessi nei confronti delle attività artigianali, commerciali e di somministrazione da altri enti; rilascio di pareri alle attività artigianali, commerciali e di somministrazione. Rilascio di parere al commercio sia su aree pubbliche che private, in sede fissa e/o itinerante, permanente o temporanea. L'ufficio curerà tutti gli eventuali altri adempimenti simili o connessi. Attività di supporto al S.U.A.P.

Gestione Mercato Ortofrutticolo e il mercato quindicinale e attività promozionale per lo sviluppo economico e agricolo.

SPORTELLO UNICO PER L' EDILIZIA
Resp.le Geom. G.DI TRAPANI

Competenze

Attività d'istruttoria istanze e progetti finalizzati al rilascio di Permessi di costruire; Controllo attività edilizie derivanti dagli atti di competenze ed applicazioni delle sanzioni e/o provvedimenti amministrativi.

Istruttoria relativa ai piani di iniziativa privata. Pianificazione del territorio, gestione tecnico amministrativa degli strumenti urbanistici; attività connessa alle varianti urbanistiche; formazione, gestione dei piani particolareggiati specifici (zona D, parcheggi, programmi costruttivi di edilizia economica e popolare e loro convenzionamento, piani di lottizzazione); istruttoria di opere pubbliche finalizzate al parere di conformità urbanistica; procedura di variante urbanistica per approvazione di opere di pubblica utilità in variante al P.R.G. Attività finalizzata al rilascio di titoli abitativi minori.

Istruttoria di tutte le procedure inerenti l'abusivismo edilizio.

L'ufficio curerà tutti gli eventuali altri adempimenti similari o connessi.

Cos'è il Permesso di costruire

Il rilascio del permesso di costruire permette la realizzazione di interventi edilizi di rilevanza urbanistica: nuove realizzazioni, ampliamenti, ristrutturazioni urbanistiche edilizie e di rilevanza urbanistica ambientale.

Il servizio è rivolto a tutti coloro che dispongono di aeree e di immobili sul territorio del Comune su cui interviene e che hanno titolo a richiedere tale atto (proprietario, usufruttuario, superficiario, enfiteuta, concessionario di aeree demaniali).

Dopo la presentazione della domanda in bollo, segue la fase dell'istruttoria dell'ufficio. L'Ufficio a fine istruttoria invia all'utente una lettera in cui si esprime parere favorevole o non favorevole e possibilmente le relative integrazioni. Una volta acquisiti tutti i pareri e/o nulla osta necessari in relazione ai vincoli gravanti – previo versamento al Comune degli oneri dovuti, il richiedente ottiene il **titolo abilitativo** e può dare corso ai lavori, dando comunicazione del loro inizio e a fine dei lavori, l'utente deve comunicare per iscritto all'Ufficio urbanistica il termine dei lavori.

Il Permesso di costruire ha la durata di 3 anni e il cittadino deve dare inizio ai lavori entro 1 anno dal rilascio del Permesso.

Denuncia di Inizio attività (D.I.A.)

E' uno strumento alternativo che legittima il cittadino ad iniziare opere edilizie, previo nulla osta degli enti preposti nel rispetto dei regolamenti e norme urbanistiche.

E' rivolto a tutti coloro che dispongono di aeree e di immobili sul territorio del Comune su cui interviene e che hanno titolo a richiedere tale atto (proprietario, usufruttuario, superficiario, enfiteuta, concessionario di aeree demaniali).

Segnalazione certificata di inizio attività (S.C.I.A.)

La segnalazione certificata di Inizio Attività (SCIA), permette al cittadino di iniziare i lavori subito avendo già in possesso la relativa documentazione e gli eventuali nulla osta degli enti preposti al rilascio.

L'eventuale certificazione mendace comporta le sanzioni previste dal D.P.R. n. 380/2001, art. 44.

E' rivolto ai privati, imprese ed Enti che dispongono di aeree e di immobili sul territorio del Comune su cui interviene e che hanno titolo a richiedere tale atto (proprietario, usufruttuario, superficiario, enfiteuta, concessionario di aeree demaniali).

Opere eseguite in assenza titolo o difformità: Accertamento di conformità urbanistica

E' rivolto ai cittadini che commettono abusi edilizi successivamente alle predette sanatorie (Leggi 47/85, 724/94, 326/03). E che quindi sono fuori dei termini per richiedere il condono edilizio. In questo caso, l'utente si auto denuncia.

Rimborso oneri concessori

Il cittadino che ha versato nei pagamenti per l'edilizia privata una somma maggiore a quella realmente dovuta può richiedere un rimborso all'ufficio urbanistica.

Approvazione dei piani di lottizzazione ad iniziativa privata

I piani di lottizzazione devono essere redatti secondo le prescrizioni della zona omogenea in cui ricadono (vedi il P.R.G. vigente) e dovranno interessare di norma un'intera zona o parte di essa.

Dopo la presentazione della domanda in bollo, segue la fase dell'istruttoria dell'ufficio. L'ufficio a fine istruttoria invia all'utente una lettera in cui si esprime **PARERE CONFORME O NON CONFORME AL P.R.G.** e possibilmente le relative integrazioni.

Con parere conforme ed integrazione dei nulla osta degli enti preposti (genio civile, assessorato territorio ...), l'istanza è vagliata dal consiglio comunale per l'approvazione del Piano. Con l'approvazione del piano di Lottizzazione si stipula una Convenzione tra l'utente e l'Ente redatta dal Segretario Generale o da un notaio.

La Convenzione prevede:

- La cessione gratuita, entro i termini prestabiliti, dalle aree necessarie per le opere di urbanizzazione primaria (strade residenziali di lottizzazione, spazi di sosta o di parcheggio, fognature, rete idrica, rete di distribuzione di energia elettrica, pubblica illuminazione, spazi di verde attrezzato ecc.); nonché la cessione gratuita delle aree necessarie per le opere di urbanizzazione secondarie secondo le quantità, che potranno variare da zona in zona, da stabilire con successiva delibera del Consiglio Comunale.
- L'assunzione a carico del proprietario degli oneri relativi alle opere di urbanizzazione primaria e di una quota parte delle opere di urbanizzazione secondaria relative alla lottizzazione o di quelle opere che siano necessarie per allacciare la zona ai pubblici esercizi.

I piani di lottizzazione hanno la durata di 10 anni dalla convenzione.

CERTIFICAZIONI URBANISTICHE E SANATORIA EDILIZIA

L'autorizzazione edilizia permette di realizzare interventi sul patrimonio edilizio esistente quali: manutenzione ordinaria e straordinaria, restauro, risanamento conservativo, nuovi interventi riguardanti chioschi, pertinenze, volumi tecnici, demolizioni e movimenti di terra.

Occorre predisporre appropriata istanza in bollo a firma del proprietario o avente titolo. A fine istruttoria l'Ufficio invia all'utente una lettera in cui si esprime **PARERE FAVOREVOLE** o **NON FAVOREVOLE** e possibilmente le relative integrazioni. Una volta acquisiti tutti i pareri e/o nulla osta necessari in relazione ai vincoli gravanti-previo versamento al Comune degli oneri dovuti, il richiedente ottiene il **TITOLO ABILITATIVO**.

Il richiedente ottenuta l'autorizzazione, può dare corso ai lavori, dando comunicazione del loro inizio. A fine dei lavori, l'utente deve comunicare per iscritto all'ufficio urbanistica il termine dei lavori.

L'Autorizzazione ha la durata di un anno dal rilascio e i lavori devono iniziare entro tale termine.

Comunicazione ed esecuzione interventi edilizi liberi

Sono i lavori edilizi per i quali non è necessario chiedere il parere e l'autorizzazione perché rientrano nei lavori di manutenzione ordinaria. Rientrano in questa categoria tutti i lavori di semplice riparazione all'interno dell'edificio, ma anche quando si tratta di completo rifacimento o sostituzione di pavimenti, impianti, tubazioni, servizi igienici o infissi.

Tra i lavori esterni all'edificio invece, non richiedono alcuna procedura sono quelli di riparazione, rinnovamento e sostituzione delle finiture degli edifici. E' rivolto a chiunque intende effettuare opere di manutenzione ordinaria degli edifici. Al cittadino si richiede una semplice comunicazione d'inizio lavori. Al termine dei lavori l'utente dovrà comunicare per iscritto all'ufficio urbanistica il fine dei lavori.

Segnalazione certificata di agibilità

I certificati di Agibilità/Abitabilità sono necessari per potere utilizzare le opere soggette a Permessi di costruire, autorizzazione o D.I.A. e si richiedono contestualmente o successivamente alla comunicazione di fine lavori.

E' rivolto a tutti coloro che intendono utilizzare immobili di nuova costruzione o sui quali sono stati operati rilevanti interventi edilizi e che hanno titolo a richiedere tale atto (proprietario, usufruttuario, superficario, enfiteuta, concessionario di aree demaniali).

Richiesta certificato di idoneità abitativa

Il certificato di idoneità abitativa attesta che l'alloggio rientra nei parametri minimi previsti ai sensi dell'art. 29 D.Lgs. 286/98 e D.P.R. 394/99.

~~E' rivolto ai cittadini italiani, comunitari ed extracomunitari che a qualsiasi titolo necessitano dell'attestato.~~

Tale attestazione occorre per:

- Un ricongiungimento familiare;
- Per l'ottenimento della carta di soggiorno;
- Per l'accesso al mercato del lavoro (art. 23 D.L. 286/98 art. 34 D.P.R. 394/99);
- Per la chiamata nominativa di lavori domestici (circolare Ministero del Lavoro n. 55/2000);
- Per il visto per ingresso al seguito (art. 5 D.P.R. 394/99);
- Per la convenzione di permesso di soggiorno per turismo/studio in permesso di soggiorno per lavoro autonomo;
- Per le finalità previste dalla legge 30 luglio 2002 n. 189.

L'Utente si presenta all'Ufficio urbanistica e richiede il rilascio di certificato di idoneità abitativa dell'immobile. Verificata l'ammissibilità, l'ufficio rilascia il certificato.

Richiesta occupazione suolo pubblico temporaneo

E' l'autorizzazione rilasciata dal Comune per potere effettuare i lavori di edilizia privata occupando il suolo pubblico. Dopo che il cittadino richiede l'istanza all'ufficio viene verificata l'ammissibilità di occupazione del suolo pubblico, tramite il parere del Comando di Polizia Municipale che rilascia il Nulla Osta, l'utente provvede su richiesta dell'Ufficio Urbanistica al pagamento degli oneri dovuti. L'Ufficio alla presentazione della ricevuta di pagamento rilascia l'autorizzazione. Se i lavori non si completano entro i termini indicati sull'istanza, l'utente è obbligato a presentare un'ulteriore istanza per ricevere dall'ufficio una proroga al continuo dei lavori, pagando un aggiuntivo versamento, previo Nulla Osta della Polizia Municipale.

Certificazione di Destinazione Urbanistica

Riguarda la qualifica e la destinazione del terreno secondo il P.R.G. vigente.

E' rivolto agli utenti che hanno bisogno di tale notizie per atti di compravendita, successioni o per altro.

Autorizzazione all'immissione in fognatura

Dopo la presentazione della domanda in bollo, l'ufficio dopo previo accertamento della documentazione e dei pagamenti rilascia l'autorizzazione.

Richiesta concessione e/o autorizzazione edilizia in sanatoria (CONDONO EDILIZIO)

Il condono edilizio è l'atto emanato dal legislatore mediante il quale i cittadini che vi hanno aderito hanno la possibilità di ottenere un provvedimento in sanatoria per avere effettuato opere edilizie eseguite in assenza di preventivi provvedimenti autorizzativi (Concessione, autorizzazione ecc....), con le modalità stabilite dalle leggi 47/85, 724/94, 326/03, e consente il rilascio del titolo delle opere realizzate in difformità alla disciplina allora vigente mediante l'inoltro della richiesta di condono al Comune nei termini e periodi fissati dalle leggi sopra citate.

I suddetti termini di presentazione delle domande sono tutti scaduti, pertanto ad oggi, non è possibile presentare alcuna domanda di condono edilizio.

E' rivolto ai proprietari di immobili abusivi e/o a chi ne ha interesse alla sanabilità del fabbricato, che hanno presentato la domanda di concessione e/o autorizzazione entro i termini stabiliti dalle precedenti sanatorie. I soggetti autorizzati a presentare le istanze di condono edilizio sono elencati nell'art. 31 della L.N. 47/85.

Le domande di concessione e/o autorizzazione in sanatoria, inoltrate ai sensi e secondo le modalità previste dalle leggi 47/85, 724/94 e 326/03, per la loro definizione devono essere corredate dalle ricevute del pagamento dell'oblazione e del contributo di concessione, oltre che da idonei documenti atti a dimostrare la consistenza e la datazione delle opere abusive.

In caso di diniego alla sanatoria il cittadino può presentare ricorso al TAR.

UFFICIO EUROPA

L'ufficio è impegnato per favorire l'avvicinamento degli Enti Locali al sistema Europa, al fine di promuovere una cultura europea a livello locale e porre in relazione le esigenze del territorio con le strategie comunitarie. Le competenze riguardano la ricerca e la verifica di bandi per attingimento ai fondi Europei, statali, e/o da altri enti sovra comunali; predisposizione di atti per la richiesta di accesso ai finanziamenti sovra comunali ed elaborazione progetti; Coordinamento dei referenti nel territorio come ente capo fila nei comuni del comprensorio per l'utilizzo delle opportunità comunitarie. L'Ufficio Europa si interessa dell'orientamento sulle normative politiche comunitarie al fine di favorire la cultura dell'integrazione europea e lo sviluppo economico del territorio di riferimento e nell'elaborazione e gestione di iniziative progettuali all'interno di bandi comunitari.

Attività dello sportello europa:

-Consentire all'utente di effettuare direttamente sul sito, ricerche in modo semplice e tempestivo sui principali bandi e sulle opportunità di finanziamento;

-Fornire informazioni mirate ai vari settori di tutto il Comune di Partinico, agli enti locali, alle imprese ed a tutti i cittadini per rispondere alle richieste di approfondimento relative ai programmi e alle opportunità di finanziamento dell'Unione Europea, mediante la pubblicazione sul sito web del comune di bollettini e infobandi.

-Presidio di riferimento sulla documentazione comunitaria;
 -Diffusione delle informazioni comunitarie sul territorio comunale e provinciale;
 - Risposta a quesiti sulle politiche comunitarie e sui finanziamenti utilizzabili per singole iniziative che i dirigenti intendono avviare;
 - Supporto e coordinamento dei referenti locali riguardo l'utilizzo delle opportunità comunitarie;
 - Raccordo con le Istituzioni Comunitarie e con le Direzioni Generali della Commissione europea;
 - Ricerca partner europei e internazionali;

L'attività dell'Ufficio Europa è finalizzato inoltre alla:

- Realizzazione di incontri di formazione e di aggiornamento su temi di interesse comunitario, un'attività di supporto e collaborazione per sostenere manifestazioni e iniziative che promuovano la cittadinanza europea attiva, l'Ufficio Europa dovrebbe avere il preciso obiettivo, infatti, di realizzare nel territorio del Comune un sistema locale dove funzioni e competenze riguardanti la dimensione comunitaria si integrino sviluppando sinergie. Tutto ciò avvalendosi della collaborazione, non solo di altri pubblici locali, ma di amministrazioni pubbliche diverse, nonché di rappresentanti di associazioni economico-sociali.
 - Assistenza alle delegazioni organizzate dal Comune, in visita presso le sedi delle Istituzioni Infatti la valorizzazione delle autonomie deve, necessariamente, confrontarsi con la dimensione comunitaria, utilizzando in maniera efficace gli strumenti e le risorse finanziarie che l'Unione europea mette a disposizione.
 - Lo Sportello Europa potrebbe stipulare convenzioni con società onlus, scuole e Università - per

inserirsi nella rete d'informazione europea, che agisce come intermediario locale tra le istituzioni comunitarie e i cittadini.

Tali accordi potrebbero consentire allo Sportello Europa di acquisire la professionalità necessaria per promuovere in ambito provinciale le politiche e i programmi europei, per favorire lo scambio di informazioni con la Commissione Europea e per stimolare le potenzialità progettuali del territorio.

- Per esempio , a maggio, in occasione della Festa dell'Europa, lo Sportello potrebbe organizzare con altri soggetti pubblici e privati una serie di incontri informativi affrontando temi legati ai gemellaggi e alle politiche giovanili, volti a sensibilizzare i partecipanti alla costruzione di una società civile realmente europea.
- In un'ottica programmatica e di lungo periodo, lo Sportello Europa potrebbe avvicinare le istituzioni europee al territorio, soprattutto attraverso lo studio e la diffusione di informazioni mirate sui programmi europei, con largo anticipo rispetto alla data di apertura. In questo modo i soggetti interessati saranno in grado di predisporre, per tempo e in linea con le indicazioni europee, i relativi progetti. Creare un maggior coordinamento tra le politiche locali e quelle europee contribuirebbe una delle leve di crescita economica ,democratica sociale della nostra comunità, utile a iniziare un percorso di cambiamento .



COMUNE DI PARTINICO

SETTORE LL.PP E SERVIZI AMBIENTALI

“CARTA DEI SERVIZI”

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi, uno dei principali strumenti che consente di introdurre nell'amministrazione la gestione della qualità, contiene le informazioni minime inerenti le modalità di erogazione del servizio e il rispetto di determinati standard di qualità da parte dell'Amministrazione con la possibilità di rivalersi, nei confronti della stessa, qualora gli standard fissati non fossero rispettati: si tratta di un "patto" tra il cittadino e l'Amministrazione Comunale relativamente ad uno specifico servizio erogato.

Essa è un impegno che l'Amministrazione comunale assume con i cittadini per garantire la qualità dei servizi nella prospettiva del miglioramento continuo.

Chi siamo e cosa facciamo

Responsabile del Settore

Ing. Giuseppe Gallo

Vicari del Settore

LL.PP.: Ing. Armando Piscitello
Ambiente: D.ssa Maria Vita Ragona

Responsabili d'Ufficio

Ufficio Ambiente:

D.ssa Maria Vita Ragona

Ufficio LL.PP., Progettazione e Cantieri di lavoro:

Ing. Armando Piscitello

C.U.C.

Ing. Giuseppe Gallo

Ufficio Espropriazioni

Arch. Giovanna La Franca

Ufficio LL.PP.

Ing. Armando Piscitello

Orari di ricevimento: dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00

Contatti: centralino tel/fax 0918914254-0918914262

Uffici del Settore

1. Ufficio LL.PP., Progettazione e Cantieri di Lavoro
 2. C.U.C.
 3. Ufficio Ambiente
 4. Ufficio Espropriazioni
-

1. Ufficio LL.PP., Progettazione e Cantieri di Lavoro

Il Servizio Lavori Pubblici svolge, sulla base degli indirizzi dell'Amm.ne, la pianificazione e la realizzazione delle opere pubbliche dell'Ente e degli interventi di manutenzione del patrimonio comunale, nel rispetto dei tempi e degli standard di costo e di qualità stabiliti.

Dal punto di vista del quadro normativo di riferimento, il Settore opera in un contesto dinamico ed in continua evoluzione, che richiede un costante sforzo di adeguamento organizzativo interno (definizione di ruoli e responsabilità, procedure, modalità operative, etc.).

Il Servizio ha le finalità di seguito descritte:

- Redazione di progetti di OO.PP. secondo i livelli di cui al D.Lgs. n° 50/2016 e ss.mm.ii.;
 - Acquisizione dei pareri obbligatori sui suddetti progetti;
 - Approvazione in linea tecnica dei progetti;
 - Predisposizione degli atti di approvazione;
 - Controllo dei cantieri di OO.PP.;
 - Direzione dei lavori e adempimenti relativi;
 - Compilazione e controllo atti contabili;
 - Liquidazione dei S.A.L., compresa l'acquisizione del D.U.R.C ai fini della verifica della regolarità della posizione contributiva delle imprese;
 - Liquidazione di parcelle a liberi professionisti;
 - Redazione e approvazione varianti in corso d'opera;
 - Predisposizione di incarichi per collaudi statici e/o amministrativi;
 - Predisposizione atti finali e certificati di regolare esecuzione
 - Redazione Piano Triennale delle Opere Pubbliche;
-

- Coordinamento e supporto all'attività di progettazione affidata a tecnici esterni;
- Catalogazione e archiviazione OO.PP.;
- Gestione di tutte le procedure relative alla rendicontazione, collaudi e chiusura dei cantieri ancora sospesi.

2. C.U.C. Centrale Unica di Committenza

La C.U.C. gestisce le procedure di gara per l'appalto di lavori, servizi e forniture sia per il Comune di Partinico che per il Comune di Borgetto. Verifica gli atti necessari all'espletamento delle gare, bandi, capitolati e disciplinari, fino all'aggiudicazione delle stesse.

Il Servizio ha le finalità di seguito descritte:

- Predisposizione atti di gara;
- Predisposizione lettere d'invito;
- Pubblicazione di bandi avvisi e comunicazioni su G.U.E., G.U.R.S. e quotidiani;
- Esperimento gare e conseguenti aggiudicazioni;
- Verifiche per gare d'appalto presso l'Autorità di Vigilanza e comunicazione dei dati relativi agli appalti all'Osservatorio c/o l'Autorità di Vigilanza;

3. Ufficio Ambiente

L'Ufficio effettua attività di controllo in materia di tutela di inquinamento acustico, atmosferico, elettromagnetico, acque e ciclo dei rifiuti, bonifiche dei siti inquinati ed attua le disposizioni contenute nella normativa vigente a livello nazionale, regionale nonché delle direttive provinciali in collaborazione con gli enti preposti.

Inoltre, cura la raccolta dei rifiuti in maniera differenziata suddivisa in secco, umido e rifiuti valorizzabili, oltre a diverse tipologie di rifiuti assimilabili.

Il servizio di raccolta rifiuti viene effettuato porta a porta nel Centro Urbano, mentre per le utenze ubicate nel restante territorio fuori dal Centro Urbano, il servizio viene assicurato mediante dei punti di raccolta con stazioni mobili.

A tal proposito, è stata fatta apposita campagna di sensibilizzazione, fornendo ai cittadini il materiale informativo per una corretta raccolta differenziata, quali modalità, calendario, utilizzo della piattaforma ecologica (C,C,R.) di c.da Ingastrona. Sono destinatari del servizio i cittadini residenti e non, attività commerciali (bar, ristoranti, supermercati, pescherie, alberghiere) e le imprese che producono rifiuti che

siano assimilabili agli urbani ai sensi del vigente Regolamento Gestione Rifiuti Urbani e Assimilabili del territorio di Partinico.

Il Servizio ha le finalità di seguito descritte:

- Cura i rapporti con le ditte fornitrici di servizi relativi alla raccolta ed al conferimento dei r.s.u. differenziati e non;
- Cura le relative gare per l'affidamento dei servizi e ogni ulteriore atto consequenziale;
- Provvede alla cura ed alla manutenzione delle discariche attualmente in esaurimento mediante operazioni di bonifica e smaltimento percolato;
- Provvede alla bonifica dei siti inquinati.
- Provvede al controllo ed al rilascio di Nulla Osta per le autorizzazioni allo scarico di ogni attività produttiva svolta nel territorio comunale (cantine vitivinicole, oleifici, attività alimentari, commerciali ed artigiani in genere) in collaborazione con l'Ufficio SUAP;

4. Ufficio Espropriazioni

L'Ufficio gestisce tutte le procedure relative alle espropriazioni, acquisizioni e occupazioni d'urgenza e/o temporaneo di aree per pubblica utilità.

Il Servizio ha le finalità di seguito descritte:

- Attività di supporto al R.U.P. nelle procedure espropriative previste nei relativi progetti;
- Sopralluoghi nelle aree oggetto di esproprio e redazione dei relativi Verbali di Immissione in Possesso, in contraddittorio con le ditte proprietarie;
- Determinazione delle indennità definitive di esproprio;
- Liquidazione delle indennità determinate.

Partinico, _____

Il Responsabile del Settore
Ing. Giuseppe Gallo

