

CARTA

**EDILIZIA PRIVATA
E AMBIENTE**

DEI

**SE
RV
ZI**



Sono lieto di presentare ai cittadini di Udine la *Carta della Qualità dei Servizi* offerti dal Comune di Udine.

Per ogni servizio specifico, la *Carta della Qualità dei Servizi* fissa le caratteristiche e i tempi delle varie attività che il Comune svolge a favore dei cittadini in quel settore particolare. Le *Carte* sono quindi uno strumento di informazione per far conoscere alla cittadinanza le modalità con le quali vengono erogati i servizi, ma sono anche uno strumento posto in mano ad ogni cittadino per *controllare* la qualità e l'efficienza di questi stessi servizi.

Per questi motivi, ogni Carta è articolata in tre sezioni. La prima sezione fornisce le informazioni relative alla *missione*, alla *finalità* e alle *caratteristiche* del servizio stesso. La seconda sezione riporta gli *standard di qualità garantiti* ai cittadini, mentre la terza sezione descrive la *disciplina dei rapporti* con i cittadini.

L'Amministrazione del Comune di Udine da me guidata e io personalmente riteniamo questo un documento molto significativo, e non un noioso adempimento legislativo. È per noi un'occasione di ascolto e di dialogo con la cittadinanza. Le *Carte della Qualità dei Servizi* sono uno strumento ulteriore di *partecipazione* e di *promozione alla partecipazione attiva dei cittadini* che la nostra Amministrazione ha voluto avviare insieme a tanti altri, molti dei quali presenti sul sito del Comune di Udine.

È mio obiettivo attivare nel prossimo futuro occasioni di confronto con i cittadini sui contenuti di queste *Carte*, che intendiamo aggiornare periodicamente.

Auspico che l'intera comunità udinese sia coinvolta nell'individuazione dei miglioramenti dei servizi offerti dalla nostra Amministrazione e chiedo pertanto a tutti i cittadini di continuare ad avanzare, anche grazie allo stimolo offerto da queste *Carte*, proposte, suggerimenti e critiche per il miglioramento dei servizi alla Città.

In sintesi, queste *Carte della Qualità dei Servizi* sono uno strumento per *farci conoscere* ulteriormente ma anche per *farci giudicare* e quindi *farci migliorare* continuamente.

A voi tutti, cittadine e cittadini carissimi, i nostri saluti più cordiali e rispettosi

Il sindaco, Furio Honsell e l'Amministrazione Comunale di Udine

Udine, 30 Marzo 2012

1. FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	5
1.1 I servizi offerti	5
<i>Caratteristiche del Servizio Edilizia Privata ed Ambiente</i>	5
<i>Cosa viene offerto</i>	6
1.2 A chi si rivolge	8
1.3 Costi	9
1.4 Punti di accesso, recapiti e orari	9
1.5 Il responsabile del servizio	10
2. STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO	12
2.1 Gli standard di qualità	12
3. RAPPORTI CON I CITTADINI	18
3.1 Reclami e suggerimenti	18
3.2 Indagini di soddisfazione	19

FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

CARTA DEI SERVIZI

1. FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

1.1 I servizi offerti

Caratteristiche del Servizio Edilizia Privata ed Ambiente

Il Servizio Edilizia Privata e Ambiente è articolato in cinque Unità Operative, organizzate da un Dirigente di Servizio:

- U.O. Concessioni Edilizie 1
- U.O. Attività Edilizia 2
- U.O. Concessioni Edilizie 3
- U.O. D.I.A.
- U.O. Ambiente.

Le Unità Operative “Concessioni Edilizie” si occupano di esame dei progetti, rilascio dei relativi Permessi di Costruire, nonché dei procedimenti relativi al rilascio delle agibilità dei fabbricati.

All’Unità Operativa Attività Edilizia 2 è affidato il compito di autorizzare passi carrai ed insegne, procedure amministrative connesse al rilascio contributi per restauro facciate, miglioramenti antisismici ed abbattimento barriere architettoniche, nonché agli alloggi convenzionati, gestione del Piano di Localizzazione per gli Impianti di Telefonia Mobile e dei procedimenti relativi agli abusivismi edilizi.

L’unità Operativa D.I.A. si occupa delle denunce di inizio attività, sia istruendo le D.I.A. depositate al Protocollo (canale tradizionale), sia (su richiesta dell’utente e su appuntamento) esaminando in tempo reale la documentazione.

L’unità Operativa Ambiente si occupa delle istruttorie relative alle pratiche di autorizzazione all’emissione in atmosfera, la gestione

dei siti potenzialmente inquinati ed eventuali bonifiche, dei problemi igienici e stato di pericolo dei fabbricati, classificazione industrie insalubri, autorizzazioni elettrodotti inferiori ai 150kV, autorizzazioni scarichi acque reflue domestiche, VIA, VAS e relative autorizzazioni di impianti di smaltimento/recupero rifiuti, inquinamento elettromagnetico ed atmosferico, anagrafe canina ed igiene veterinaria, derattizzazione e disinfestazione nonché gestione contratto di servizio raccolta rifiuti.

Cosa viene offerto

All'interno del Servizio, per ognuno degli ambiti di intervento, i servizi offerti sono:

- Accoglienza, informazioni al pubblico e raccolta richieste varie
- Presentazione domande varie attinenti a pratiche edilizie
- pratiche di rimborso per certificazione CasaClima
- Consegna documentazione
- Rilascio certificazioni
- Esame pratiche edilizie presentate (DIA e Permessi di Costruire)
- Consulenza tecnico- amministrativa preventiva
- Calcolo dei contributi di costruzione
- Rilascio titoli abilitativi edilizi
- Rilascio certificati agibilità di nuovi edifici ed aggiornamento agibilità per edifici esistenti
- Vigilanza e controllo edilizio
- Repressione abusivismi edilizi e procedure connesse alla loro demolizione coattiva ovvero, nei casi previsti dalla norma, alla loro sanatoria
- Autorizzazioni collocazione di insegne
- Autorizzazioni collocazione di tende

- Autorizzazioni regolarizzazione passai carrai esistenti
- Autorizzazioni apertura passai carrai nuovi in edilizia libera non ricadenti in zona A e B0
- Autorizzazioni vendita alloggi acquistati in edilizia convenzionata
- Idoneità abitative per ricongiungimenti familiari
- Assegnazione numero matricole ascensori e montacarichi
- Contributo restauro facciate di immobili compresi nei piani e nelle zone di recupero
- Sopralluoghi per verifiche tecniche relative alla concessione del contributo per superamento barriere architettoniche (L. 13/1989)
- Sopralluoghi per verifiche tecniche relative all'indispensabilità e idoneità all'utilizzo del montascale negli immobili
- Gestione Piano Locale per gli Impianti di Telefonia Mobile (L.R. 28/2004)
- Abusivismi edilizi
- Condoni edilizi ex L. 47/1985, L. 724/1994 e L. 26/2004
- istruttorie relative alle pratiche di autorizzazione all'emissione in atmosfera
- Gestione segnalazione problemi igienici
- Ingiunzioni per carenze igienico sanitarie
- ingiunzioni per stato di pericolo fabbricati
- Classificazione industrie insalubri
- Autorizzazioni scarichi acque reflue domestiche recapitanti sul suolo
- VIA, VAS ed autorizzazioni impianti di smaltimento/recupero rifiuti
- Autorizzazioni elettrodotti inferiori ai 150kV
- Siti potenzialmente inquinati ed eventuali bonifiche

- Servizio di microraccolta dell'amianto in siti privati
- pratiche contributi rimozione amianto
- Anagrafe canina, sterilizzazione colonie feline, contenimento colonie urbane di colombi
 - Igiene veterinaria (raccolta, mantenimento, smistamento animali da affezione)
 - Gestione appalto canile convenzionato "Made in Friuli"
 - Inquinamento atmosferico (gestione PAC e convenzione monitoraggio con ARPA)
 - Inquinamento elettromagnetico (misurazioni con centraline ed aggiornamento PLITM)
 - Redazione Piano Comunale Classificazione Acustica
 - Gestione pulizia siti oggetto di abbandono rifiuti
 - Gestione contratto di servizio NET e gestione dati raccolta
 - Gestione redazione MUD ed aggiornamento Catasto Rifiuti
 - Gestione derattizzazione e disinfestazione zanzara tigre su suolo pubblico.

1.2 A chi si rivolge

L'attività del Servizio è rivolta principalmente ai cittadini, l'ascolto delle cui necessità viene considerato prioritario per l'Amministrazione, secondo principi di eguaglianza, partecipazione, imparzialità, chiarezza e trasparenza.

La maggioranza dei contatti riguardante gli aspetti edilizi avviene con gli operatori del settore, progettisti ed imprenditori, che hanno modo di confrontarsi con tecnici ed amministrativi aggiornati professionalmente ed in grado di fornire informazioni tecnico – giuridiche puntuali.

L'attività dell'Unità Operativa Ambiente trova i principali interlocutori nell'utenza privata, di cui raccoglie istanze e segnalazioni per gli interventi sul territorio.

Importante il rapporto istituzionale con la Provincia di Udine e

con gli Uffici della Regione per le attività autorizzative e con il Servizio Polizia Municipale per l'azione di controllo e repressione degli illeciti ambientali.

1.3 Costi

Le tariffe per diritti di segreteria ed altre tariffe di competenza del Servizio Edilizia Privata ed Ambiente sono reperibili su www.comune.udine.it alla sezione Vivere in città/Ambiente e Territorio/Edilizia Privata/“Guida agli interventi edilizi”.

1.4 Punti di accesso, recapiti e orari

Le Unità Operative Concessioni e l'U.O. D.I.A. si trovano in Municipio, a Palazzo D'Aronco via Lionello 1 - terzo piano ala ovest.

L'U.O Edilizia 2 si trova al secondo piano dello stesso palazzo, ala est.

L'orario di ricevimento del pubblico è fissato il lunedì dalle 11.00 alle 12.30, il mercoledì e il venerdì dalle 10.00 alle 12.30.

Recapiti:

U.O. Concessioni Edilizie 1 - fax 0432/271435
referente: geom. Mario Valentino - tel. 0432/271469
e-mail:mario.valentino@comune.udine.it

U.O. Attività Edilizia 2 - fax 0432/271435
referente: dott.ssa Isabella Caregnato - tel. 0432/271417
e-mail:isabella.caregnato@comune.udine.it

U.O. Concessioni Edilizie 3 - fax 0432/271435
referente: geom. Girardi - tel. 0432/271428
e-mail:luigi.girardi@comune.udine.it

U.O. DIA - fax 0432/271435
referente:ing.Annalisa Raza - tel. 0432/271247
e-mail:annalisa.raza@comune.udine.it

L'U.O. Ambiente è localizzato al quinto piano in via Savorgnana 11 e riceve il pubblico su appuntamento (tel. 0432.271932).
L'Ufficio Tutela Animali è collocato al primo piano dello stesso stabile e riceve il pubblico dal lunedì al venerdì dalle 11.00 alle 12.15; il lunedì ed il giovedì anche il pomeriggio dalle 15.15 alle 16.45.

Recapiti:

U.O. Ambiente - fax 0432.271929
referente:ing. Luigi Molinari- tel. 0432/271932
e-mail:luigi.molinari@comune.udine.it

Ufficio Animali – fax 04352.271929
referente:Arch. Idanna Fresch - tel. 0432/271931
e-mail: idanna.fresch@comune.udine.it

1.5 Il responsabile del servizio

il Dirigente del Servizio è l'Ing. Marco Disnan.

STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO

CARTA DEI SERVIZI

2. STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO

2.1 Gli standard di qualità

LINEA DI ATTIVITÀ	INDICATORE DI QUANTITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD
Procedimenti relativi ad abitabilità/agibilità	n. certificati di abitabilità/agibilità	N. domande evase/n. domande presentate	100%
Procedimenti relativi a permessi di costruire o varianti (anche in sanatoria purché ricondotti a pratiche edilizie) + dinieghi	n. permessi di costruire e dinieghi	N. permessi o dinieghi / n. domande presentate	100%
	Tempo medio tra la data dell'istanza e la data del provvedimento	Tempo medio tra la data della completa documentazione e la data del provvedimento	25 gg
Procedimenti relativi a permessi di costruire o varianti (anche in sanatoria purché ricondotti a pratiche edilizie) + dinieghi	N. h./uomo per provvedimento	Tempo medio impiegato dal tecnico per l'istruttoria	35 ore
Istruzione pratiche DIA	N. Dia istruite	N. DIA istruite/N. DIA presentate	100%
Pareri per attività economiche	N. pareri rilasciati	Tempo medio rilascio pareri	30 gg

TEMPI DEI PROCEDIMENTI

TIPO PROCEDIMENTO	U.O. RESPONSABILE	TERMINI CONCLUSIONE	RIF. NORMATIVI
Permesso di costruire e varianti	Conc. Edilizie 1 Conc. Edilizie 3	Termine di legge 120 gg	Art. 24, comma 9 LR 19/09
a) richiesta integrazioni		15 gg	Art. 24, comma 5 LR 19/09
b) istruttoria, acquisizione pareri		Termine di legge 60 gg	Art. 24, comma 3 LR 19/09
Permesso di costruire in sanatoria	Conc. Edilizie 1 Conc. Edilizie 3 DIA	Termine di legge 90 gg	Art. 49, comma 3 LR 19/09
Pareri preventivi/valutazione preventiva	Conc. Edilizie 1 Conc. Edilizie 3 DIA	30 gg	Art. 49, comma 4 Regolamento edilizio e art. 34, comma 4 LR 19/09
Certificazioni/ attestazioni urbanistico-edilizie	Conc. Edilizie 1 Conc. Edilizie 3 DIA	30 gg	Art. 8, comma 2 lett. c) e art. 34, commi 3 e 7 LR 19/09
Voltura	Conc. Edilizie 1 Conc. Edilizie 3	30 gg	Art. 21, comma 4 LR 19/09
Proroga permesso di costruire	Conc. Edilizie 1 Conc. Edilizie 3	30 gg	Art. 23, comma 2 LR 19/09

TIPO PROCEDIMENTO	U.O. RESPONSABILE	TERMINI CONCLUSIONE	RIF. NORMATIVI
Certificato di agibilità	Conc. Edilizie 1 Conc. Edilizie 3 DIA	Termine di legge 30 gg	Art. 28, comma 3 LR 19/09
a) richiesta documentazione integrativa		Termine di legge 30 gg	Art. 28, comma 5 LR 19/09
Denuncia di inizio attività	DIA		
a) ordine di non effettuare l'intervento		Termine di legge 30 gg	Art. 26, comma 7 LR 19/09
Sanatoria interventi eseguiti in assenza o in difformità dalla denuncia di inizio attività	DIA	60 gg	Art. 50, comma 3
Istanza di riduzione a conformità	Conc. Edilizie 1 Conc. Edilizie 3 DIA	Termine di legge 90 gg	Art. 51, comma 4 LR 19/09
Parere di conformità opere pubbliche	DIA	Termine di legge 30 gg	Art. 10, commi 2, 3 e 4
Autorizzazione temporanea a titolo precario	Conc. Edilizie 1 Conc. Edilizie 3	60 gg	Art. 20 LR 19/09
Condoni edilizi	Attività Edilizia 2	30 gg	L. 47/85, L. 724/94, LR 26/04
Provvedimenti sanzionatori per abusi edilizi	Conc. Edilizie 1 Conc. Edilizie 3 DIA	Termine di legge 60 gg	Art. 42, comma 5 LR 19/09
Autenticazione copie (elaborati grafici)	Conc. Edilizie 1 Conc. Edilizie 3 DIA	7 gg	Art. 18 D.P.R. 445/2000

TIPO PROCEDIMENTO	U.O. RESPONSABILE	TERMINI CONCLUSIONE	RIF. NORMATIVI
Autorizzazione Codice della strada conseguenti a DIA	DIA	60 gg	Art. 22 D.Lgs. 285/1992 Codice della strada
Autorizzazione superamento limiti rumore (cantieri e manifestazioni in luogo pubblico)	Attività Edilizia 2	30 gg. (subordinatamente al parere eventuale dell'azienda sanitaria)	Art. 6 L. 447/1995 e art. 20 L.R. 16/2007
Autorizzazione passo carrabile	Attività Edilizia 2	30 gg	Art. 22 D. Lgs. 285/1992
Autorizzazione collocazione insegne e tende pubblicitarie	Attività Edilizia 2	60 gg	Art. 53, comma 5, D.P.R. 495/1992
Autorizzazioni alla vendita di alloggi di edilizia convenzionata	Attività Edilizia 2	60 gg	Convenzioni stipulate ai sensi L. 865/1971 ss.mm.ii.
Attribuzione numero matricola ascensori	Attività Edilizia 2	30 gg	D.P.R. 162/1999
Approvazione graduatoria contributo restauro facciate	Attività Edilizia 2	60 gg	L.R. 34/1987

TIPO PROCEDIMENTO	U.O. RESPONSABILE	TERMINI CONCLUSIONE	RIF. NORMATIVI
Ingiunzione per eliminazione carenze igienico-sanitarie dei fabbricati	Ambiente	30 gg	Art. 45 Regolamento edilizio
Ingiunzione per eliminazione stato di pericolo dei fabbricati	Ambiente	30 gg	Art. 45 Regolamento edilizio
Classificazione industrie insalubri	Ambiente	30 gg	T.U.L.S. 1265/1934

RAPPORTI CON I CITTADINI

CARTA DEI SERVIZI

3. RAPPORTI CON I CITTADINI

3.1 Reclami e suggerimenti

Sul sito internet del Comune di Udine è stato istituito il servizio e-part (accessibile dalla Home Page di www.comune.udine.it in “Segnala un disservizio”), ove chiunque può presentare reclami o suggerimenti, contando su puntuale risposta.

Inoltre, reclami e suggerimenti possono essere presentati dall'utente in via orale, per iscritto, via fax, telefonicamente o via posta elettronica (recapiti indicati nella sezione “Punti di accesso, recapiti e orari”); i reclami devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra.

Reclami e suggerimenti possono essere anche inoltrati a:

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

via Lionello n. 1 - secondo piano, lato sud

Tel. 0432/271616-271621 Fax 0432/271355

Indirizzo e-mail: urp@comune.udine.it

Orario: da lunedì a venerdì 8.45-12.15

lunedì e giovedì pomeriggio 15.15-16.45

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Dirigente di Servizio effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo.

La risposta indicherà i termini entro i quali avverrà, presumibilmente, la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo o, in alternativa, fornirà un'adeguata spiegazione dei motivi per cui non è possibile rimuovere le cause che hanno indotto al reclamo.

3.2 Indagini di soddisfazione

Tramite il sito internet del Comune di Udine è possibile accedere ai questionari riguardanti tutti gli Uffici ed i Servizi dell'Amministrazione Comunale, fornendo il proprio giudizio sul loro operato (accesso dalla home page di www.comune.udine.it, alla voce "Vota i servizi").

www.comune.udine.it

CARTA DEI SERVIZI