

	<p>COMUNE DI DECIMOMANNU</p> <p>CITTA' METROPOLITANA DI CAGLIARI</p> <p>IV settore – (URBANISTICA, EDILIZIA PRIVATA, SUAPE)</p> <p>Piazza Municipio 1 - 09033 – Decimomannu (CA)</p>	<p>PAGINA</p> <p>1</p>
<p>C.F. 80013450921</p> <p>P.IVA 01419800923</p>	<p>Tel. 070966701 – 0709667039</p>	<p>MAIL: psaba@comune.decimomannu.ca.it</p> <p>PEC: protocollo@pec.comune.decimomannu.ca.it</p>

CARTA DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITÀ

Servizio Edilizia Privata

Le Carte dei servizi sono documenti con i quali l'Amministrazione si impegna con i cittadini a rispettare standard di qualità nell'erogazione dei propri servizi.

Esse costituiscono una vera e propria "intesa" scritta tra il Comune di Decimomannu e i cittadini e permettono di verificare il rispetto degli impegni assunti dall'Amministrazione e di esprimere valutazioni anche mediante specifiche forme di reclamo.

Con la carta dei servizi il cittadino può ottenere un efficace prestazione da parte dell'amministrazione e a tutela della quantità e della qualità dei servizi che devono essere effettivamente resi.

In particolare la carta dei servizi:

- rende partecipi i cittadini/utenti degli obiettivi di miglioramento che il Comune vuole realizzare;
- stabilisce le modalità di erogazione dei servizi ed i tempi massimi di conclusione dei relativi procedimenti;
- rende disponibili le informazioni generali sul funzionamento dei Servizi (orari, comunicazioni con gli uffici, oneri, ecc.);
- individua le modalità per la presentazione di segnalazioni, suggerimenti e reclami;
- rende chiare le modalità di verifica degli standard di qualità che l'Amministrazione si è impegnata a garantire.

I **principi fondamentali** che ispirano la Carta dei Servizi sono individuati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- **EGUAGLIANZA**

Nell'erogazione del Servizio l'amministrazione comunale deve garantire regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, razza, lingua, età e opinioni politiche, prestando particolare attenzione alle particolari condizioni personali e sociali di ognuno (utenti diversamente abili, anziani o situazioni di particolare disagio).

- **IMPARZIALITÀ E TRASPARENZA**

I comportamenti dell'amministrazione devono essere improntati su giustizia ed imparzialità.

L'amministrazione comunale, inoltre, si impegna a garantire la massima comprensibilità delle procedure e ad assicurare la massima trasparenza delle informazioni affinché l'utente possa conoscere in qualunque momento l'andamento delle proprie pratiche nel rispetto della riservatezza e della propria dignità personale.

- **PARTECIPAZIONE**

Deve essere garantita la partecipazione del cittadino per migliorare la qualità dei servizi.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, che è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990, n. 241 sul procedimento amministrativo.

- **CORTESIA**

L'amministrazione e i dipendenti curano in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dei cittadini e degli utenti, cercando di essere chiari e comprensibili.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Nel rispetto della digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, l'amministrazione comunale si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi prefissati, sempre tenendo conto del digital divide (divario digitale tra chi ha accesso alle nuove tecnologie e chi ne è escluso).

- **SICUREZZA E RISERVATEZZA**

Nell'erogazione dei servizi è garantita la sicurezza dell'utente e la tutela della privacy. I dati personali degli utenti vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato, né ceduti o comunque comunicati e/o ceduti a terzi.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio Edilizia Privata si occupa principalmente di istruttorie su endoprocedimenti relativi all'acquisizione del titolo abilitativo unico per interventi edilizi su Attività Produttive ed Edilizia Abitativa (SUAPE) di cui alla L.R. 24/2016, comprese le necessarie verifiche e l'attivazione di procedimenti interdittivi e procedimenti di natura sanzionatoria previsti dalla normativa vigente.

Più precisamente al Servizio Edilizia Privata competono:

- istruttoria su procedimenti edilizi avviati nel portale SUAPEE in qualità di Ente terzo
- Istruttoria pratiche condono edilizio, ancora non definite;
- pareri preventivi;
- certificati e attestati sugli immobili (destinazione urbanistica, destinazione d'uso, idoneità alloggiativa, ecc);
- pratiche per l'installazione degli elevatori privati e relativa immatricolazione;
- riscossione e gestione degli oneri concessori;
- studi di compatibilità idraulica, geologica e geotecnica relativi al patrimonio edilizio privato;

- controllo e vigilanza sull'attività edilizia e repressione abusivismo edilizio.
- accesso agli atti ai sensi dell'art. 22 della Legge n. 241/1990;

COSA SI OTTIENE

Pratiche Suape esaminate come Ente terzo: L'ufficio caricherà nel portale regionale gli esiti dell'istruttoria; Certificati e attestati sugli immobili: si riceverà il certificato in formato pdf firmato digitalmente.

Pratiche per l'installazione degli elevatori: si riceverà una comunicazione avente ad oggetto l'assegnazione del NUMERO DI MATRICOLA dell'impianto;

Accesso agli atti: si ottiene copia della documentazione agli atti del Comune oggetto di richiesta.

COSTO

Per tutte le fattispecie si rimanda al contenuto della Deliberazione n. G.C. 29/2019 disponibile al link:

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

I termini di conclusione dei procedimenti sono quelli stabiliti dalle normative di riferimento. È *escluso il tempo di sospensione per richieste integrazioni e acquisizione di eventuali pareri da parte di altri enti esterni coinvolti nel procedimento*

RESPONSABILE DEL SERVIZIO:

ing. Patrizia Saba

CONTATTI

Telefono: [+39 070966701](tel:+39070966701)

PEC: quartosettore@pec.comune.decimomannu.ca.it

Orari per il pubblico:

Lunedì, Venerdì: dalle 09:00 alle 11:00

Martedì: dalle 15:30 alle 17:00

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'ISTANZA

La modulistica relativa alle istanze di questo Servizio è reperibile nel sito istituzionale alla pagina <https://comune.decimomannu.ca.it/it/servizi> cercando il servizio di proprio interesse tra quelli elencati.

In caso di assenza della modulistica è possibile contattare gli uffici ai recapiti sopra indicati.

RECLAMI, SEGNALAZIONI E RICORSI

I cittadini possono presentare reclami e segnalazioni che l'Amministrazione comunale valuta con la massima attenzione, comprendendo anche le segnalazioni e i suggerimenti rispetto ai principi contenuti nella presente Carta dei servizi e alla loro violazione.

Le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami possono essere presentati tramite posta ordinaria o PEC agli indirizzi indicati nella Carta dei Servizi specifica di ogni servizio, oppure inviando una mail alla casella info@comune.decimomannu.ca.it. Il reclamo deve essere formulato per iscritto in modo chiaro e preciso, utilizzando preferibilmente i moduli predisposti dall'Ente, in modo da facilitare l'individuazione del problema ed accelerare le verifiche del caso. Il reclamo verrà trasmesso al Responsabile del Servizio che avvierà un'indagine e, in caso di fondatezza, ne analizzerà le cause, provvedendo a dare all'utente la risposta. L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato ed in ogni caso entro trenta giorni dal ricevimento del suggerimento o reclamo.

Ricorsi: contro i provvedimenti conclusivi del procedimento in oggetto, può essere proposto ricorso al Tribunale Amministrativo Regionale della Sardegna entro 60 giorni dalla notifica, ai sensi del Codice del Processo Amministrativo (D. Lgs.104/2010) o ricorso straordinario al Capo dello Stato, entro 120 giorni dalla notifica.

MONITORAGGIO

La carta dei servizi viene aggiornata quando intervengono modifiche sostanziali nell'organizzazione dei servizi.

Il Comune si impegna a monitorare la qualità del servizio anche attraverso l'analisi dei motivi dei reclami da parte di cittadini ed utenti, rilevando il loro grado di soddisfazione attraverso una verifica periodica attraverso l'analisi delle risposte ai questionari disponibili al seguente link:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf8yZDk-AkFFU2fECV80nlaAvj07kqPAW2uz2Fy9WdABG4NAA/viewform?usp=header>.