

SETTORE: TECNICO

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: COMUNICAZIONE DI INIZIO LAVORI - ATTIVITÀ EDILIZIA LIBERA

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Lo Sportello Unico per l'Edilizia - SUED - (art. 6 DPR 380/2001) svolge le seguenti attività relative alle COMUNICAZIONI DI INIZIO LAVORI : - Acquisizione delle COMUNICAZIONI provenienti dall'Ufficio Protocollo; - Assegnazione della pratica al Responsabile del Procedimento - RdP; - Rapporti con il pubblico (cittadini e liberi professionisti); - Verifica di completezza delle pratiche ed eventuale richiesta di documenti integrativi; - Istruttoria contenente la qualificazione tecnico giuridica dell'intervento; - Acquisizione e gestione di tutti gli adempimenti connessi quali ad esempio in materia di regolarità contributiva (DURC). - Rilascio di attestazione di idoneità del titolo; - Acquisizione e gestione delle dichiarazioni di inizio e fine lavori.
<i>Modalità di erogazione</i>	Diretta
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Esterna

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore di partenza	Previsione 2018	Previsione 2019	Previsione 2020
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici Palazzo di Città Ufficio Tecnico	- n. 5 giornate lavorative - apertura sportello: dalle 9.30 alle 12.00 – Lunedì, Martedì e Giovedì e dalle 16.00 alle 18.00 nei giorni di rientro (Lunedì e Giovedì)	100%	100%	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo medio erogazione del servizio	7 giorni	30	25	20	20
Trasparenza	Responsabili	Individuazione responsabile istruttoria	n. 1 unità		2	2	2
	Procedure di contatto	Accesso - Palazzo di Città - Ufficio Tecnico Fax o mail	n. 1 unità	5	4	4	4
	Tempistiche di risposta	Richieste informazioni /certificazioni	in tempo reale tramite accesso allo sportello via fax o mail	100%	100%	100%	100%
	Eventuali spese a carico dell'utente	Informazioni spese a carico	il servizio è gratuito.	100%	100%	100%	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	tempo medio rilascio provvedimenti (a richiesta)	5%	4	4	4
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Reclami e/o richieste di riesame	0%	0%	0%	0%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Attestati rilasciati rispetto a quelli richiesti dagli utenti	100%	100%	100%	100%

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

SETTORE: TECNICO

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: COMUNICAZIONE DI INIZIO LAVORI ASSEVERATA

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Lo Sportello Unico per l'Edilizia - SUEU - (art. 6 bis DPR 380/2001) svolge le seguenti attività relative alle COMUNICAZIONE DI INIZIO LAVORI ASSEVERATA : - Acquisizione delle CILA provenienti dall'Ufficio Protocollo; - Assegnazione della pratica al Responsabile del Procedimento - RdP; - Rapporti con il pubblico (cittadini e liberi professionisti); - Verifica di completezza delle pratiche ed eventuale richiesta di documenti integrativi; - Istruttoria contenente la qualificazione tecnico giuridica dell'intervento; - Acquisizione e gestione di tutti gli adempimenti connessi quali ad esempio in materia di regolarità contributiva (DURC). - Rilascio di copia della CILA; - Acquisizione e gestione delle CILA.
<i>Modalità di erogazione</i>	Diretta
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Esterna

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore di partenza	Previsione 2018	Previsione 2019	Previsione 2020
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici Palazzo di Città Ufficio Tecnico	- n. 5 giornate lavorative - apertura sportello: dalle 9.30 alle 12.00 – Lunedì, Martedì e Giovedì e dalle 16.00 alle 18.00 nei giorni di rientro (Lunedì e Giovedì)	100%	100%	100%	100%
			Tempo medio erogazione del servizio	30 giorni	30%	25	20
Trasparenza	Responsabili	Individuazione responsabile istruttoria	n. 1 unità		2	2	2
	Procedure di contatto	Accesso - Palazzo di Città - Ufficio Tecnico Fax o mail	n. 1 unità	5	5	4	4
	Tempistiche di risposta	Richieste informazioni /certificazioni	in tempo reale tramite accesso allo sportello via fax o mail	100%	100%	100%	100%
	Eventuali spese a carico dell'utente	Informazioni spese a carico	Diritti tecnici stabiliti con delibera di Giunta inserita nel sito ufficiale del Comune Bolli	100%	100%	100%	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	tempo medio rilascio provvedimenti	30	25	20	20
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Reclami e/o richieste di riesame	0%	0%	0%	0%
	Compiutezza	Esauritività della prestazione erogata	Copie DIA rilasciate rispetto a quelli richiesti dagli utenti	100%	100%	100%	100%

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

SETTORE: TECNICO

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA - PERMESSO DI COSTRUIRE

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	<p>Lo Sportello Unico per l'Edilizia - SUED - svolge le seguenti attività per il rilascio del PERMESSO DI COSTRUIRE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acquisizione delle richieste di permesso proveniente dall'Ufficio Protocollo Generale; - Assegnazione della pratica al Responsabile del Procedimento - RdP; - Rapporti con il pubblico (cittadini e liberi professionisti); - Verifica di completezza delle pratiche ed eventuale richiesta di documenti integrativi; - Rapporti con altri uffici comunali ed enti terzi o altri Settori comunali per l'acquisizione di pareri o atti di assenso, attivabili anche tramite il richiedente; - Istruttoria contenente la qualificazione tecnico giuridica dell'intervento e parere edilizio ed urbanistico da parte del RdP; - Determinazione ed acquisizione del Contributo di Costruzione; - Rilascio del richiesto PdC; .- Acquisizione e gestione di tutti gli adempimenti connessi quali ad esempio in materia di regolarità contributiva (DURC). - Acquisizione e gestione delle dichiarazioni di inizio e fine lavori.
<i>Modalità di erogazione</i>	Diretta
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Esterna

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore di partenza	Previsione 2018	Previsione 2019	Previsione 2020
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici Palazzo di Città Ufficio Tecnico	<ul style="list-style-type: none"> - n. 5 giornate lavorative - apertura sportello: dalle 9.30 alle 12.00 – Lunedì, Martedì e Giovedì e dalle 16.00 alle 18.00 nei giorni di rientro (Lunedì e Giovedì) 	100%	100%	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo medio erogazione del servizio	60 giorni	45	45	45	45
Trasparenza	Responsabili	Individuazione responsabile istruttoria	n. 1 unità	3	3	3	3
	Procedure di contatto	Accesso - Palazzo di Città - Ufficio Tecnico Fax o mail	n. 1 unità	5	5	4	4
	Tempistiche di risposta	Richieste informazioni /certificazioni	in tempo reale tramite accesso allo sportello via fax o mail	100%	100%	100%	100%
	Eventuali spese a carico dell'utente	Informazioni spese a carico	Diritti tecnici stabiliti con delibera di Giunta – Bolli - Contributo di Costruzione	100%	100%	100%	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	tempo medio rilascio provvedimenti	45	45	45%	45%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Reclami e/o richieste di riesame	5% (fisiologico)	0%	0%	0%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Permessi rilasciati rispetto a quelli richiesti dagli utenti	100%	100%	100%	100%

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

SETTORE: TECNICO

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: SEGNALAZIONE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITÀ - SCIA

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	<p>Lo Sportello Unico per l'Edilizia - SUED - svolge le seguenti attività relative alle SEGNALAZIONI CERTIFICATE DI INIZIO ATTIVITÀ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acquisizione delle scIA provenienti dall'Ufficio Protocollo; - Assegnazione della pratica al Responsabile del Procedimento - RdP; - Rapporti con il pubblico (cittadini e liberi professionisti); - Verifica di completezza delle pratiche ed eventuale richiesta di documenti integrativi; - Istruttoria contenente la qualificazione tecnico giuridica dell'intervento; .- Acquisizione e gestione di tutti gli adempimenti connessi quali ad esempio in materia di regolarità contributiva (DURC). - Rilascio di copia della SCIA; - Acquisizione e gestione delle dichiarazioni di inizio e fine lavori.
<i>Modalità di erogazione</i>	Diretta
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Esterna

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore di partenza	Previsione 2018	Previsione 2019	Previsione 2020
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici Palazzo di Città Ufficio Tecnico	- n. 5 giornate lavorative - apertura sportello: dalle 9.30 alle 12.00 – Lunedì, Martedì e Giovedì e dalle 16.00 alle 18.00 nei giorni di rientro (Lunedì e Giovedì)	100%	100%	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo medio erogazione del servizio	=	=	=	=	=
Trasparenza	Responsabili	Individuazione responsabile istruttoria	n. 1 unità	3	2	2	2
	Procedure di contatto	Accesso - Palazzo di Città - Ufficio Tecnico - Fax o mail	n. 1 unità	3	3	3	3
	Tempistiche di risposta	Richieste informazioni /certificazioni	in tempo reale tramite accesso allo sportello via fax o mail	100%	100%	100%	100%
	Eventuali spese a carico dell'utente	Informazioni spese a carico	Diritti tecnici stabiliti con delibera di Giunta - Bolli	100%	100%	100%	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	tempo medio rilascio provvedimenti	=	=	=	=
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Reclami e/o richieste di riesame	0%	0%	0%	0%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Attestati di deposito rilasciati rispetto a quelli richiesti dagli utenti	100%	100%	100%	100%