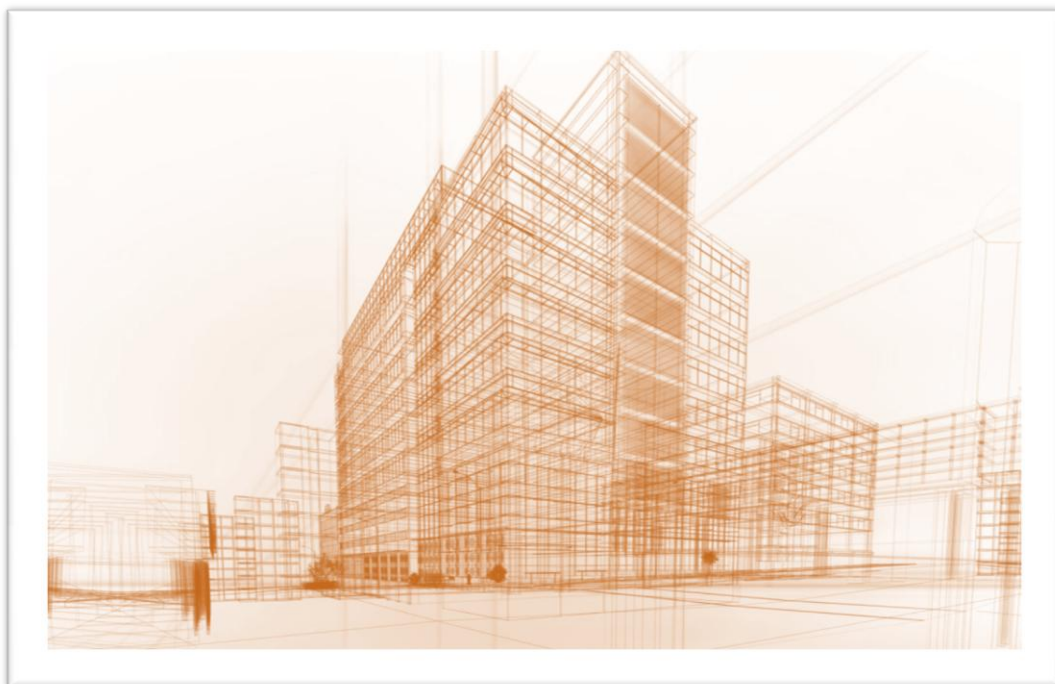




**CITTA' DI CATANZARO**

## Settore Edilizia Privata e SUE



## Carta della Qualita' dei Servizi

2019

[www.comunecatanzaro.it](http://www.comunecatanzaro.it)

## INDICE

<i>La Carta dei Servizi .....</i>	<i>2</i>
<i>Il Settore Edilizia Privata e S.U.E.....</i>	<i>3</i>
Attività del servizio edilizia privata e Sue.....	4
Attività archivio e protocollo .....	6
<i>Ricevimento al Pubblico.....</i>	<i>7</i>
<i>Inoltro Pratica Edilizia.....</i>	<i>7</i>
<i>Agibilità .....</i>	<i>8</i>
<i>Diritti di Segreteria e Costi .....</i>	<i>9</i>
<i>Obiettivi del Servizio .....</i>	<i>10</i>
<i>Principi Generali .....</i>	<i>11</i>
<i>Segnalazioni, Reclami e Rimborsi.....</i>	<i>11</i>

## LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento indispensabile per il cittadino per conoscere, e prendere consapevolezza, dell'attività svolta dalla pubblica amministrazione e dei relativi servizi erogati. Naturalmente in tale contesto la Pubblica amministrazione deve garantire standard qualitativi e prestazionali in linea con i principi dell'ordinamento comunitario che reggono l'attività amministrativa: legalità, imparzialità, efficacia, trasparenza, etc., che costituiscono il più generale "*principio di buon andamento*".

La Carta, quindi, non è il solito atto prodotto dalle pubbliche amministrazioni al fine di ottemperare alle prescrizioni normative, ma al contrario deve essere una utile guida messa al servizio del cittadino per il conseguimento di un approccio, tra pubblico e privato, chiaro e semplificato, nell'ottica ormai consolidata di snellimento dell'attività amministrativa.

Nell'ultimo decennio, anche grazie all'azione dell'Unione Europea, ha preso sempre più consistenza l'attuazione della semplificazione amministrativa, intesa soprattutto come riduzione dei costi alla collettività, investimento di minori risorse e raggiungimento degli obiettivi prefissati.

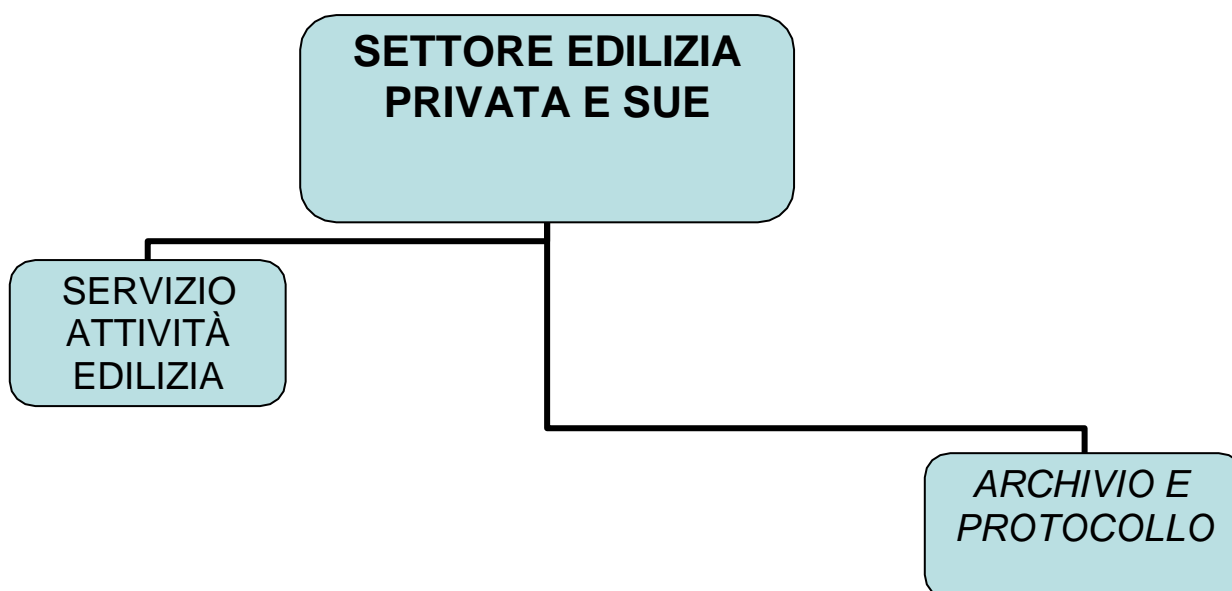
### SEDE

Il Settore Edilizia Privata e Sue ha sede in via G. Jannoni n° 91 – 88100 Catanzaro

### SERVIZI

Il Settore Edilizia Privata e Sue si caratterizza per l'espletamento dei seguenti Servizi:

1. **Servizio Edilizia Privata e Sue**
2. **Servizio Archivio e Protocollo**
  - 2.1 Archivio e Protocollo – Accesso agli atti amministrativi



### FUNZIONI DEL SERVIZIO

Il servizio offerto dal Settore Edilizia Privata e Sue si rivolge al cittadino ed ai liberi professionisti per le autorizzazioni, i nulla osta, i pareri, ed ogni atto riferiti all'attività edilizia nel territorio della città di Catanzaro, eccezion fatta per gli interventi che la vigente normativa annovera tra quelli di edilizia libera.

Inoltre gli uffici forniscono ogni utile informazione ed indirizzo per quanto concerne la materia edilizia.

## ATTIVITÀ DEL SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA E SUE

Il servizio Edilizia Privata e Sue è pertanto chiamato a svolgere un'azione di indirizzo, verifica della trasformazione edilizia degli immobili, e al contempo assicurare la salvaguardia del territorio, attuando procedure in grado di garantire la legittimità degli interventi anche in considerazione delle linee normative imposte dal Piano Regolatore Generale.

La principale attività svolta dal servizio Edilizia è quella di fornire precise indicazioni sulla presentazione dei titoli abilitativi, al fine di consentire ai liberi professionisti di confrontarsi sulle eventuali criticità presenti nel progetto semplificando i successivi passaggi che porteranno alla conclusione dell'iter istruttorio. I principali procedimenti sono:

- 1) Comunicazione Inizio Attività Asseverata (C.I.L.A.);
- 2) Segnalazione Certificata Inizio Attività (S.C.I.A.);
- 3) Segnalazione Certificata Inizio Attività alternativa al Permesso di Costruire (S.C.I.A.);
- 4) Permesso di Costruire (P.di C.);
- 5) Pareri di fattibilità;
- 6) Autorizzazioni temporanee;
- 7) Certificazione conformità al P.R.G. e Q.T.R.P. per autorizzazione paesaggistica;
- 8) Certificazione destinazione d'uso;
- 9) Acquisizione della Segnalazione Certificata Agibilità (art. 24 del D.P.R. n° 380/01 e s.m.i.).

Le fasi del procedimento sono così suddivise:

- Ufficio front - office deputato all'acquisizione, verifica (con l'ausilio di personale tecnico) e protocollazione delle pratiche in entrata;
- Assegnazione pratica al responsabile del procedimento istruttorio per le verifiche tecniche e di conformità;
- Conclusioni istruttorie del Responsabile del Procedimento;
- Determina del Dirigente del Settore di conclusione del procedimento.

Per i procedimenti di istanza di parte non prettamente residenziali il Servizio è chiamato ad operare all'interno del procedimento istruttorio (endoprocedimento edilizio), con l'emissione del Parere di competenza trasmesso direttamente allo Sportello Unico Attività Produttive (S.U.A.P.), definito dal D.P.R. n° 160/10 e s.m.i quale *“unico soggetto pubblico di riferimento territoriale per tutti i procedimenti che abbiano ad oggetto l'esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi, e quelli relativi alle azioni di localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione o riconversione, ampliamento o trasferimento, nonché cessazione o riattivazione delle suddette attività”*.

I termini per la conclusione dei procedimenti amministrativi sono dettate dalle norme vigenti in materia ( L. n° 241/90 e s.m.i., D.P.R. n° 380/01 e s.m.i., etc.).

Attraverso il Servizio è possibile:

- Ricevere informazioni e chiarimenti per la presentazione della pratica edilizia;
- Conoscere i costi per diritti di segreteria, aliquote oneri concessori;

- Richiedere chiarimento sul vigente Piano Regolatore Generale e sulla Normativa Tecnica di Attuazione;
- Conoscere le modalità di accesso agli atti;
- Ricevere indicazioni per la corretta compilazione della modulistica.

## OPERATIVITÀ DEL SERVIZIO

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO		
	Contatti	Orari
<b>Servizio Edilizia Privata e Sue</b> Via Jannoni n° 91, 88100 Catanzaro – Piano Terzo	Centralino- 0961.8811 Fax – 0961.881905 PEC: sett.ediliziaprivataesue@certificata.comune.catanzaro.it	Lunedì: 15.00 – 17.00 Mercoledì: 9.00 – 13.00
Archivio e Protocollo Via Jannoni n° 91, 88100 Catanzaro – Piano Terra	Centralino- 0961.8811 Fax – 0961.881475	Lunedì: 11.00 – 13.00 15.00 – 17.00 Mercoledì: 11.00 – 13.00 Venerdì: 11.00 – 13.00
Sito internet: <a href="http://www.comunecatanzaro.it/urbanistica/#edilizia">http://www.comunecatanzaro.it/urbanistica/#edilizia</a>		

**NOTA:** nel periodo estivo gli orari di apertura al pubblico potranno subire delle variazioni che saranno tempestivamente pubblicate sul sito internet del Comune e attraverso affissione di cartelli presso il Settore Edilizia Privata e Sue.

## Personale in servizio

SETTORE EDILIZIA PRIVATA E SUE	
DIRIGENTE: Ing. Giovanni Lagana'	
<b>Segreteria amministrativa</b>	
	0961.881908
<b>Istruttori Tecnici</b>	
Arch. Laura Ciambrone	0961.881907
Arch. Giovanni Torcasio	0961.881904
Arch. Antonio Pallaria	0961.881388
Ing. Nicola Ielo	0961.881911
I.T. Franco Larussa	0961.881901



### **Istruttori Amministrativi**

I.A. Patrizia Stella	0961.881904
I.A. Michele Irapasso	0961.881910 – <b>Ufficio Front - Office</b>
Sig.ra Stefania Ciciarello	0961.881917
Sig.ra Maria Assunta Santoro	0961.881913

### **Archivio e protocollo**

Sig. Domenico D'Elia	0961.881931
Sig. Saverio Perri	0961.881931

### **Operatori amministrativi**

Sig.ra Stefania Giglio	
------------------------	--

## **ATTIVITÀ ARCHIVIO E PROTOCOLLO**

Le istanze di competenza del Servizio Attività Edilizia pervengono presso il Protocollo Generale, il quale procede alla registrazione ed alla successiva trasmissione alla relativa Sezione.

L'Archivio del Settore gestisce anche l'accesso ai documenti amministrativi ai sensi della L. n° 241/90 e s.m.i., D.Lgs. n° 33/2013; D.Lgs. n° 97/2016. La richiesta di accesso deve contenere:

- Le generalità del soggetto interessato o del soggetto delegato;
  - La motivazione e l'interesse ai sensi della Legge n° 241/90 e s.m.i. Ai sensi del D.Lgs. n° 97/2016 l'accesso civico di qualunque soggetto richiedente non deve dimostrare alcun interesse qualificato e non deve motivare la sua pretesa informativa, essendo tale diritto di libertà riconosciuto a "chiunque", senza limiti oggettivi e soggettivi.
  - Deve contenere gli estremi del documento oggetto della richiesta ovvero gli elementi che ne consentano l'individuazione.

Per le richieste irregolari o incomplete, l'amministrazione ne dà tempestiva comunicazione al richiedente con raccomandata con avviso di ricevimento ovvero con altro mezzo idoneo a comprovarne la ricezione.

Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di trenta giorni decorrenti dalla presentazione della richiesta all'ufficio competente, salva l'interruzione dei termini a seguito di irregolarità riscontrate dall'Ufficio e comunicate al richiedente.

## RICEVIMENTO AL PUBBLICO

Ai Servizi possono accedere tutti i cittadini e i liberi professionisti, nonché chiunque abbia un interesse diretto in materia edilizia e urbanistica.

L'accesso agli uffici è garantito, per i portatori di handicap, attraverso l'ascensore a servizio di tutti i piani del complesso.

La disponibilità di parcheggi nelle immediate vicinanze è garantita da sosta a pagamento (strisce blu), o parcheggi a pagamento coperti e scoperti nel raggio di circa 500 metri.

Possibilità di parcheggio in altre zone della città e utilizzo dei mezzi di trasporto pubblico della A.M.C. Spa (*tel. 0961.781467 – [www.amcspa.it](http://www.amcspa.it)*).

## INOLTRO PRATICA EDILIZIA

La trasformazione del territorio o gli interventi sul patrimonio edilizio esistente sono assoggettati alla presentazione di idonea documentazione al fine di eseguire i lavori nel totale rispetto della normativa e degli strumenti urbanistici vigenti.

Naturalmente l'evoluzione normativa ha comportato modifiche ed integrazioni al Testo Unico per l'Edilizia e di conseguenza sui procedimenti ad esso correlati. La semplificazione normativa ha inciso notevolmente sulla definizione di intervento edilizio e sul relativo titolo abilitativo, potendo con una semplice C.I.L.A. (Comunicazione Inizio Lavori Asseverata) eseguire interventi di manutenzione straordinaria come per esempio il frazionamento e l'accorpamento di unità immobiliari comportanti anche un maggior carico urbanistico. Interventi più complessi possono essere realizzati con S.C.I.A. (Segnalazione Certificata Inizio Attività) e P.d.C. (Permesso di Costruire).

L'inoltro delle pratiche avviene ancora in modalità cartacea in quanto il Servizio Edilizia Privata e Sue non ha ancora attivato la procedura telematica (per maggiori informazioni ved. paragrafo successivo "SUE").

Il professionista può presentare la pratica tramite il front office del Servizio che provvederà a trasmetterla al responsabile del procedimento.

La pratica può essere presentata dallo stesso richiedente o da persona terza, munita di regolare delega. L'acquisizione di documentazione integrativa o di documenti correlati (esempio collaudo finale, fine lavori, agibilità, etc.) sono presentati in modalità cartacea.

La presentazione di una nuova pratica si completa con il versamento dei diritti di segreteria (per gli importi ved. paragrafo diritti e costi), oneri, bolli e spese varie e successivamente l'utente ritira la ricevuta di registrazione pratica.

Il servizio Edilizia privata si pone come obiettivo principale il continuo miglioramento dei servizi.

Per i procedimenti amministrativi sono indicati il responsabile del procedimento e il responsabile del procedimento istruttorio. I termini per la conclusione dei procedimenti sono dettati dalle vigenti normative in materia edilizia ed amministrativa, anche se il servizio si impegna a ridurre i termini sopra citati, sempre che l'istanza presentata sia completa e la richiesta di integrazioni da parte dell'Ufficio, non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge.

L'impegno del tecnico istruttore, in questi casi, è quello di sollecitare il professionista garantendo la più ampia collaborazione.



## NUOVI MODELLI PER L'EDILIZIA E IL SUE REGIONALE

All'atto della presentazione della pratica debbono essere allegati i documenti obbligatori previsti dalla normativa vigente. L'elenco completo dei documenti da allegare alla pratica si trova on-line all'indirizzo: <http://www.calabriasue.it>

Il link rimanda al sito della Regione Calabria in quanto in data 4 maggio 2017, a seguito dell'Accordo Stato-Regioni, è stata raggiunta l'intesa sui moduli unificati e standardizzati per comunicazioni e istanze nei settori dell'edilizia e delle attività commerciali, e il 12 luglio 2017 la Giunta Regionale ha deliberato sull'adozione della modulistica unificata per la presentazione di segnalazioni, comunicazioni e istanze nei settori dell'edilizia e delle attività commerciali e assimilabili, nonché per le segnalazioni, comunicazioni e istanze relativi ai procedimenti edilizi, di cui alla sezione II della Tabella A del decreto legislativo 25 novembre 2016, n. 222.

Inoltre la Regione Calabria ha attivato una serie di incontri con gli Enti Locali calabresi al fine di promuovere lo sviluppo del SUE ( sportello unico edilizia) da attivare, dopo una breve sperimentazione, nel primo semestre del 2020.

L'obiettivo del progetto SUE è quello di consentire ai cittadini ed ai professionisti di presentare istanze per la realizzazione di interventi in modalità completamente informatizzata.

Il Comune di Catanzaro è stato scelto, insieme ad altri grandi Comuni calabresi, per testare la piattaforma al fine di contribuire al perfezionamento della stessa prima dell'entrata in vigore sull'intero territorio regionale.

## AGIBILITÀ

Con le ultime modifiche apportate al Testo unico per l'Edilizia (D.P.R. n° 380/01) dal D.Lgs n° 222/16, la conformità dell'opera al progetto presentato e la sua agibilità sono attestati mediante segnalazione certificata. Il professionista abilitato presenta un segnalazione certificata corredata da tutta la documentazione elencata all'art. 24 del D.P.R.380/01, e l'utilizzo delle costruzioni è consentito dalla data di presentazione, allo sportello unico, della segnalazione. Il Comune nei termini stabiliti dalla L. n° 241/90, verifica la completezza della documentazione presentata.

l'Ufficio si occupa anche del rilascio del Certificato di destinazione d'uso dell'immobile. Per diritti e costi si rimanda al paragrafo dedicato.

Il modello per la presentazione della segnalazione certificata agibilità e del certificato d'uso è disponibile al seguente indirizzo: <http://www.comunecatanzaro.it/urbanistica/#MODULISTICA>

### Servizio Edilizia Privata e Sue

<i>Deposito tipi di frazionamenti e/o tipi mappali</i>	Quota fissa: € 37,40 Quota variabile: € 2,00 per ogni particella catastale originaria fino ad un massimo di € 22,00.
<i>Certificati o attestati di competenza del Servizio</i>	Quota fissa: € 22,20
<i>Presentazione pratiche edilizie</i>	<p><b>S.C.I.A.</b> (art. 22 D.P.R. m° 380/01): € 60,60 <b>C.I.L.A.</b>: € 60,60</p> <p><b>S.C.I.A.</b> (art. 23 D.P.R. m° 380/01), <b>Cambi d'uso</b> anche senza opere, <b>Permessi di Costruire</b> anche in Sanatoria; per nuove costruzioni o ristrutturazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fino a 1000 mc: € 117,20</li> <li>- mc 1001 a 3000: € 171,70</li> <li>- mc 3001 a 6000: € 282,80</li> <li>- da mc 6001 a mc 10000: € 467,60</li> <li>- da oltre mc 10000: € 616,00</li> </ul> <p><b>Permesso di Costruire</b> per opere di urbanizzazione: € 321,20</p> <p>Proroga, voltura, o contestazione di Permessi di costruire: € 37,40</p> <p>Marca da bollo da € 16,00 per la presentazione di istanze di Permesso di Costruire</p>
<i>Segnalazione certificata agibilità</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fino a 1000 mc: € 99,00</li> <li>- mc 1001 a 3000: € 147,50</li> <li>- mc 3001 a 6000: € 221,20</li> <li>- da mc 6001 a mc 10000: € 332,30</li> <li>- oltre mc 10000: € 492,00</li> </ul>

#### I versamenti potranno essere effettuati con le seguenti modalità:

- 1) C/C postale n° 72298201 intestato a Comune di Catanzaro- Servizio Tesoreria Oneri per Permessi di Costruire
- 2) Bonifico presso Monte Paschi di Siena – Iban: IT 20F 01030 04400 000000507296 – Specificare tipo atto richiesto



## OBIETTIVI DEL SERVIZIO

### Informazioni agli utenti

Il Servizio mira ad assicurare la corretta informazione agli utenti circa le prestazioni di quanto offerto. Nello specifico:

- Coordina le fasi preliminari del procedimento amministrativo, offrendo anche supporto tecnico all'utenza ai fini di una corretta presentazione delle pratiche.
- Comunica all'utente il nominativo del responsabile del procedimento
- Fornisce ogni dato utile richiesto e i termini per la conclusione del procedimento ai sensi della vigente normativa. L'obiettivo primario del Servizio è quello di concludere i procedimenti in anticipo rispetto ai termini stabiliti dalla legge, per favorire al meglio l'utenza.
- Indica in ogni atto o diniego i tempi e l'Autorità presso cui l'utente può presentare ricorso.
- Opera nel rispetto della normativa nazionale e regionale.
- Promuove l'istituto della conferenza di servizi, disciplinata dalla L.n° 241/90 e s.m.i., al fine di accelerare tempi di conclusione del procedimento amministrativo coinvolgendo contemporaneamente tutti gli Enti coinvolti.

### Formazione personale e customer satisfaction

L'erogazione di un servizio di qualità passa anche dalla formazione e dall'aggiornamento del personale addetto, nonché dalle valutazioni espresse dall'utenza circa le prestazioni erogate. Il rapporto tra personale e utenza deve essere improntato sul reciproco rispetto, al fine di agevolare e snellire i procedimenti in atto. Avvalendosi anche del Settore Personale, il Servizio mira ad attivare i seguenti interventi:

- Formazione continua del personale, anche in considerazione dell'evoluzione normativa in materia urbanistica, edilizia, paesaggistica, ambientale, etc.
- Predisposizione di indagine di customer satisfaction, attraverso il monitoraggio e il rilevamento della soddisfazione dell'utente.
- Compilazione delle schede da parte dell'utenza contenenti i criteri e gli indicatori delle valutazioni del servizio offerto.
- Verifica degli indicatori relativi alla customer satisfaction da effettuarsi con cadenza semestrale.

## PRINCIPI GENERALI

### *Efficienza ed Efficacia*

Il Servizio Edilizia Privata e Controllo del Territorio è alla continua ricerca del miglioramento dei propri servizi al fine di poter garantire all'utenza minor tempi di attesa e una sempre crescente semplificazione dei procedimenti. La tempestività nelle istruttorie dei procedimenti

### *Disponibilità*

Il personale del Servizio Edilizia Privata si impegna a garantire, nello spirito del reciproco rispetto, un comportamento disponibile e cortese, al fine di agevolare gli utenti assicurando una corretta erogazione del servizio.

### *Continuità*

L'erogazione del Servizio è garantita con regolarità e continuità, specialmente negli orari di apertura al pubblico.

Interruzione del servizio, dovuto a cause di forza maggiore, sarà tempestivamente comunicato all'utenza sul sito internet dell'Amministrazione o con affissione presso lo stesso Settore.

## SEGNALAZIONI, RECLAMI E RIMBORSI

L'Amministrazione è a disposizione per ascoltare eventuali suggerimenti e/o reclami riguardanti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta della Qualità. Il personale di sportello è adeguatamente formato per assistere l'utente nella presentazione di una segnalazione, un reclamo o un ricorso.

Segnalazioni e reclami possono essere presentati:

- a) alla Sezione Archivio e Protocollo;
- b) Al front – office del Servizio Edilizia Privata e Sue;
- c) per posta A/R all'indirizzo Comune di Catanzaro Via Jannoni n° 91 88100 Catanzaro;
- d) all'URP della Città di Catanzaro: tel. 0961 881398 numero verde 800574323 mail: [rp@comune.cz.it](mailto:rp@comune.cz.it)
- e) per posta elettronica certificata: [sett.ediliziaprivataesue@certificata.comune.catanzaro.it](mailto:sett.ediliziaprivataesue@certificata.comune.catanzaro.it)