



Città di Crotona

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Settore IV

Governo del Territorio e Grandi Progetti

Servizio Urbanistica



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

URBANISTICA / EDILIZIA SUE / SERVIZIO ASSEGNAZIONE ALLOGGI

UFFICIO 4.2.1 - SUPPORTO AMMINISTRATIVO E PUNTO ACCOGLIENZA

L'Ufficio svolge le seguenti funzioni:

- Accoglienza del pubblico
- Smistamento corrispondenza del Servizio
- Accesso agli atti e relativo monitoraggio
- Gestione pratiche usi civici
- Gestione delle procedure in materia di benefici per aree non metanizzate.
- Gestione dei procedimenti di concessione di pascolo.
- Predisposizione corrispondenza, liquidazioni e bozze atti di competenza UFFICIO 4.2.2

UFFICIO SUE - SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA

L'Ufficio svolge le seguenti funzioni:

- Gestione delle pratiche dello Sportello Unico per l'Edilizia:
 1. controllo formale
 2. controllo a campione di merito in base alla vigente regolamentazione
- rilascio dei certificati di destinazione urbanistica.
- rilascio dei titoli abilitativi e svolgimento di ogni altra attività in materia di edilizia prevista dal P.U. sull'edilizia, DPR n. 380/2001 e ss.mm.ii.
- Istruttoria delle richieste di condono.
- Rilascio, ove dovuto, di pareri per le occupazioni di suolo pubblico, sia permanenti che temporanee, per chioschi, edicole, cantieri, ponteggi, commercio ambulante, manifestazioni culturali, ricreative, politiche, religiose o sportive su strada, attraversamenti aerei, luminarie.
- Predisposizione e aggiornamento dei regolamenti comunali relativi alle materie
- di competenza.

UFFICIO – 4.2.3 - PIANIFICAZIONE TERRITORIALE

L'Ufficio, in stretta collaborazione con l'Ufficio Piani, svolge le seguenti funzioni:

- Predisposizione degli strumenti comunali di pianificazione territoriale
- Redazione e gestione del Piano Strutturale Comunale
- Predisposizione del piano comunale di spiaggia
- Collaborazione con Autorità Portuale e CORAP per la redazione e lo sviluppo della pianificazione di rispettiva competenza
- Predisposizione e aggiornamento dei regolamenti comunali relativi alle materie

- di competenza della struttura.

UFFICIO 4.2.4 – S.I.T. E TOPONOMASTICA

L'Ufficio svolge le seguenti funzioni:

- Predisposizione e aggiornamento del Sistema Informativo Territoriale
- Gestione della compilazione e dell'aggiornamento dello stradario dell'intero territorio comunale, secondo le indicazioni fornite dall'Istituto Nazionale di Statistica di concerto con il Ministero degli Interni, anche sul portale dell'Agenzia del territorio.
- Gestione dei toponimi delle aree pubbliche delle strade,
- Gestione della numerazione civica.
- Gestione delle attività di supporto alla Commissione Toponomastica.
- Gestione dell'istruttoria per l'assegnazione dell'onomastica stradale alle aree di circolazione.
- Predisposizione e aggiornamento dei regolamenti comunali relativi alle materie di competenza.

UFFICIO 4.2.5 – CONTROLLO DEL TERRITORIO

L'Ufficio svolge le seguenti funzioni:

- Individuazione e repressione degli abusi edilizi, in collaborazione con la Polizia Edilizia
- Controllo ed attuazione delle iniziative per la tutela della pubblica incolumità;
- Controllo ed attuazione delle iniziative per la tutela del decoro urbano
- Redazione delle conseguenti Ordinanze
- Verifica dell'ottemperanza/inottemperanza, in collaborazione con Polizia Edilizia;
- Predisposizione delle iniziative repressive in caso di inottemperanza, in collaborazione con Avvocatura e Polizia Edilizia;
- Ricognizione e monitoraggio delle pratiche segnalate dalla Regione Calabria come inevase (Task force);

UFFICIO 4.2.6 – EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA Sezione 4.2.6 – ERP - Edilizia Residenziale Pubblica

L'Ufficio svolge le seguenti funzioni:

- Stipula e gestione della convenzione con il soggetto gestore (ATERP).
- Gestione e istruttoria assegnazione degli alloggi di ERP, previa definizione di graduatoria.
- Gestione e istruttoria bando per cambio alloggio: approvazione graduatoria provvisoria e trasmissione alla Commissione Provinciale.
- Supporto amministrativo alla Commissione provinciale per la valutazione delle

graduatorie provvisorie.

- Predisposizione degli atti per l'approvazione della graduatoria definitiva valutata dalla Commissione.
- Gestione e istruttoria decadenza dell'assegnazione di alloggio di ERP su segnalazione delle verifiche effettuate dall'ATERP ed altri Servizi Comunali.
- Gestione e istruttoria bando integrativo: approvazione graduatoria provvisoria e trasmissione alla Commissione Provinciale.
- Gestione delle procedure discendenti ad atti giuridici connessi al rapporto di assegnazione: ospitalità, ampliamenti del nucleo, morosità, decadenze, ecc.
- Applicazione della legislazione in materia di locazione ex L. 431/1998 – contratti di affitto concordati 3+2, illustrazione del sistema al privato.
- Gestione e istruttoria delle richieste di contributi economici per emergenza abitativa.
- Gestione e istruttoria delle richieste di contributi economici per il sostegno al pagamento dei canoni di locazione ai sensi della Legge 431/98.
- Gestione e istruttoria delle richieste di contributi economici regionali a seguito di morosità incolpevole;
- Predisposizione e aggiornamento dei regolamenti comunali relativi alle materie di competenza.
- Utilizzo del sistema Next per gestione degli atti amministrativi.
- Redazione atti amministrativi per la materia di competenza (Determine, Delibere; etc.).

Dirigente responsabile

Ing. CLARA CAROLI

Link pagina web istituzionale

<https://comune.crotone.it/area-tematica/urbanistica-territorio>

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Indirizzo località e piano: P.zza della Resistenza – Crotone – 2° Piano - Urbanistica

Orario:

Martedì: 10:00 – 12:00

Giovedì: 16:00 – 17:00

Tel.: 0962/921854

Sportello Unico Edilizia Tel.: 0962/921854

Edilizia Residenziale pubblica Tel.: 0962/921234

Per le comunicazioni e l'inoltro delle istanze via posta elettronica certificata

PEC: protocollocomune@pec.comune.crotone.it

Link per reperire informazioni e scaricare la modulistica:

<https://comune.crotone.it/area-tematica/urbanistica-territorio>

Servizio Urbanistica		
SERVIZI OFFERTI	MODALITA' DI ACCESSO	MODALITA' DI EROGAZIONE
Edilizia SUE	Sportello apertura al pubblico – Portale SUE	PDC – CDU – Altri atti
Servizio assegnazione alloggi	Sportello apertura al pubblico	Atti amministrativi

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gli standard di qualità sotto elencati individuano i parametri principali di misurazione del livello di offerta del servizio:

- livello di ricettività;
- tempi nell'erogazione dei servizi;
- accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico;
- facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi;
- presenza di molteplici canali di accesso ai servizi;
- accesso all'autocertificazione.

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità o per la rilevazione di problematiche inerenti il servizio offerto.

Tempi nell'erogazione dei servizi

Per misurare il grado di efficienza del Servizio Urbanistica, l'Ufficio ha individuato come standard di riferimento il tempo massimo di conclusione della singola pratica, ovvero la

singola prestazione resa a ciascun utente.

Gli standard numerici consentono dunque al cittadino di verificare se gli impegni assunti da questo Ufficio nella Carta dei Servizi vengano effettivamente rispettati nella pratica lavorativa quotidiana.

Nella Tabella seguente sono elencate le diverse attività e servizi di cui un cittadino può usufruire. Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio;
- lo standard di qualità che fissa il livello di qualità garantito agli utenti.

STANDARD DI QUALITA' TEMPORALI:

Servizio Urbanistica			
Dimensione della qualità / servizio erogato	Indicatore/i	Standard	Costo
Informazioni allo sportello	% tra numero di istanze documentalmente complete pervenute all'ufficio / numero totale di istanze pervenute	100%	
Conclusione dei Procedimenti	Numero di giorni impiegati per la conclusione del procedimento (comprensivo del periodo di sospensione di esso per integrazioni a carico del privato)	PDC: 90 giorni CDU e accesso agli atti 30 giorni	
Conclusione dei Procedimenti	% tra n. procedimenti conclusi / numero totale dei procedimenti	100%	

MONITORAGGIO

La carta dei servizi viene aggiornata il 31 Gennaio di ogni anno o quando intervengono modifiche sostanziali nell'organizzazione dei servizi.

Il Comune si impegna a monitorare la qualità del servizio coinvolgendo nel processo di valutazione del raggiungimento degli obiettivi gli utenti dei servizi.

L'attività di monitoraggio risponde alla finalità di consentire all'Amministrazione, attraverso l'analisi delle cause e dei motivi di reclamo da parte dei cittadini/utenti, di attuare tutti gli interventi necessari al miglioramento del servizio erogato.

L'Amministrazione si impegna quindi a:

- Rilevare il grado di soddisfazione percepito dall'utente che si avvicina ai Servizi attraverso una verifica periodica, almeno una volta ogni sei mesi, da attivare preferibilmente attraverso la somministrazione di questionari;
- Prestare attenzione e valutare le segnalazioni, i suggerimenti ed i reclami che i cittadini/utenti intendono presentare.