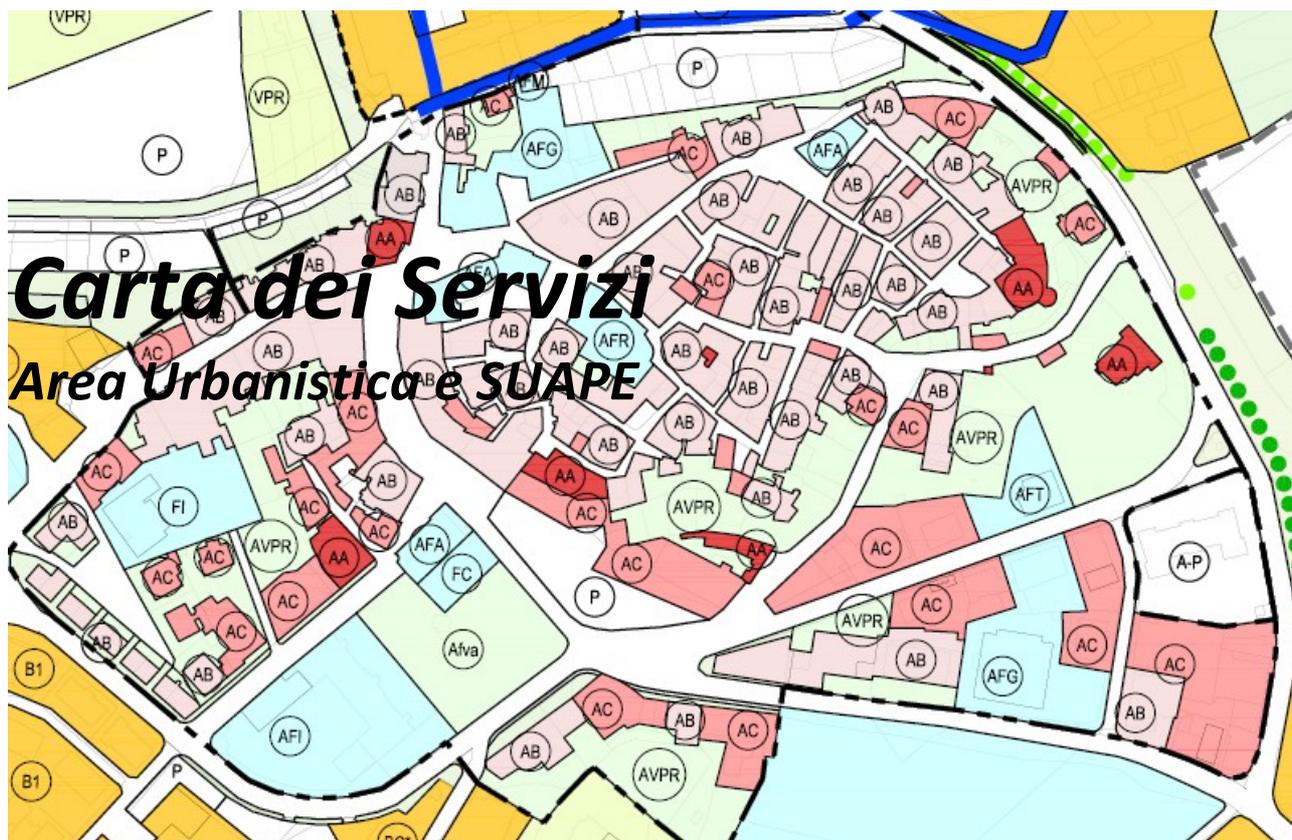




COMUNE DI MARSCIANO

Provincia di Perugia



PREMESSA

Con la presente **Carta dei Servizi** il Settore intende supportare l'utente informandolo sui servizi messi a disposizione, impegnandosi a garantire i livelli di qualità dichiarati negli standard, al fine di rispondere sempre meglio alle aspettative dei cittadini.

I servizi sono erogati secondo **principi** di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

La Carta è ispirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici) ed ai principi sanciti dalla Legge 27/07/2000, n. 212 nota come "Statuto dei diritti del contribuente" ed al D.Lgs. n. 33/2013 in materia di amministrazione trasparente.

Tutti i cittadini hanno facile accesso alla Carta perché è reperibile sul sito internet istituzionale del comune di Marsciano www.comune.marsciano.pg.it.

OBIETTIVI CHE IL SERVIZIO INTENDE RAGGIUNGERE

Gli obiettivi che la Direzione dell'Area Urbanistica intende perseguire sono quelli di:

- migliorare la qualità dei servizi resi in una logica di trasparenza ed efficacia;
- perfezionare il contatto diretto con il cittadino– utente – cliente presso gli uffici;
- potenziare le forme di comunicazione per via telematica, per consentire ai professionisti del settore, ai cittadini, agli altri enti pubblici, alle altre aree del Comune di Marsciano e agli stessi dipendenti un più proficuo utilizzo degli strumenti informatici.

CONTENUTO DEL SERVIZIO CHE VIENE EROGATO

Presentazione delle pratiche e delle istanze:

- Le pratiche relative ai permessi di costruire e le varie istanze di competenza dell'area urbanistica debbono essere presentate presso il servizio protocollo ubicato presso l'edificio comunale in Marsciano Largo Garibaldi n. 1 – Piano Terra;
- Le S.C.I.A. (Segnalazione Certificata di inizio attività) e le C.I.L.A. (comunicazione di inizio lavori certificata) possono essere presentate solo tramite il portale telematico alle stesse dedicato accessibile tramite un link dal sito del Comune (www.comune.marsciano.pg.it) oppure all'indirizzo <http://pratiche.pa.umbria.it/marsciano/AreaRiservata/Contenuti/default.aspx?alias=E975&software=SS> Al momento della presentazione l'utente ottiene dal sistema una ricevuta con l'indicazione del responsabile del procedimento, la data e il numero di protocollo.

Ritiro dei permessi, delle attestazioni, delle copie ed informazioni sull'area presso l'edificio comunale in Marsciano Largo Garibaldi n. 1 – Piano Terra telefono 075/8747207 e 075/8747208 indirizzo e-mail m.marinacci@comune.marsciano.pg.it s.rossi@comune.marsciano.pg.it

Orario di apertura: lunedì, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 – giovedì dalle 15,00 alle 17,30.

- Allo sportello è possibile ritirare tutta la documentazione relativa alle pratiche edilizie nonché ritirare i provvedimenti rilasciati in forma cartacea dal Servizio.

Per la compilazione delle pratiche è possibile consultare il sito dell'Ente (www.comune.marsciano.pg.it area urbanistica) le specifiche schede relative a vari argomenti; attraverso questo strumento il cittadino è informato su come richiedere i vari provvedimenti, quali documenti produrre, le relative tariffe e il nome del responsabile del procedimento. Tutte le schede sono costantemente aggiornate e comprendono anche i modelli di domanda per la richiesta dei vari

servizi. Oltre che allo sportello la documentazione può essere inoltrata tramite posta ordinaria o PEC;

VISIONE ED ESTAZIONE COPIE DI ARCHIVIO

- Chiunque desideri ottenere informazioni o visionare pratiche, secondo le modalità stabilite dalle norme vigenti per l'accesso agli atti amministrativi, deve formulare apposita istanza scritta indicando le motivazioni dell'istanza e utilizzando gli appositi stampati reperibili dal sito Web dell'Ente o in forma cartacea presso l'Area Urbanistica; Il cittadino può ottenere la "visura diretta" di pratiche edilizie e condoni mediante la richiesta di uno specifico progetto (es. licenze, concessioni, permessi di costruire, denunce di inizio attività - DIA, segnalazioni certificate di inizio attività - SCIA, licenze di abitabilità e di agibilità, accertamento di conformità e condono edilizio) relativo ad una determinata unità immobiliare. La data è comunicata al cittadino dopo l'estrazione degli atti dagli archivi entro 30 giorni lavorativi ove non sia necessario dare comunicazione ai controinteressati);
- Se il cittadino non è in possesso del riferimento esatto della pratica edilizia o del condono, può presentare una richiesta di "ricerca ed eventuale visura" per verificare l'esistenza, su un determinato immobile, di pratiche edilizie. In questo caso, entro 30 giorni lavorativi, l'utente verrà contattato, tramite posta elettronica, per la comunicazione dei risultati della ricerca e della data di appuntamento per prendere visione dei progetti individuati.
- L'istanza di accesso agli atti, può essere presentata dall'interessato direttamente allo sportello oppure, con le stesse modalità, per posta elettronica certificata all'indirizzo comune.marsciano@postacert.umbria.it
- La modulistica nonché i termini e costi del servizio sono indicati sul sito www.comune.marsciano.pg.it Il diritto di accesso agli atti è riconosciuto a chiunque abbia interesse alla documentazione edilizia per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti; il cittadino può visionare e ottenere copia della documentazione di interesse contenuta nella pratica edilizia oggetto dell'accesso previo pagamento del costo di ricerca e riproduzione.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'erogazione del servizio avviene con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dovute a cause di forza maggiore sono comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, nelle seguenti modalità:

- con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- pubblicate sul sito Internet del Comune;
- con comunicazioni dirette, anche telefoniche, agli ordini professionali interessati.

Lo sportello al pubblico dell'Area Urbanistica, nell'erogazione dei servizi e nell'organizzazione del lavoro si conforma ai principi di efficienza e di efficacia.

Le procedure sono in continua evoluzione al fine di semplificare, snellire e ridurre al minimo gli adempimenti burocratici. Particolare attenzione è posta al fine di evitare ritardi e disservizi.

Inoltre, presso gli sportelli tutto il personale di contatto possiede le competenze e l'esperienza necessaria per fornire risposte efficaci tali da assicurare che il rapporto con l'utente sia sempre improntato al rispetto e alla cortesia.

I cittadini accedono ai servizi erogati in condizioni di imparzialità e uguaglianza, intese come divieto di ogni ingiustificata discriminazione nell'erogazione dei servizi e delle prestazioni.

Il Comune, al fine di tutelare la riservatezza dei terzi rispetto al trattamento dei dati personali, adotta le misure e gli accorgimenti necessari a tale scopo.

L'ascolto e la soddisfazione dei cittadini e degli utenti dei servizi comunali sono considerati prioritari. Per questo motivo il personale dell'Area è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta.

Il reclamo deve essere formulato in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo a:

- comportamento del personale (indicando la persona dell'ufficio);

- qualità del servizio reso;
- mancato rispetto degli standard promessi.

Il personale di sportello è adeguatamente formato per assistere l'utente nella presentazione di una segnalazione, di un reclamo o di un ricorso.

Segnalazioni, reclami e valutazioni sul servizio offerto possono essere presentati:

- allo Sportello dell'Area Urbanistica o al protocollo dell'Ente;
- tramite posta elettronica certificata inviando un messaggio all'indirizzo: comune.marsciano@postacert.umbria.it
- per posta ordinaria all'indirizzo: Area Urbanistica del Comune di Marsciano, Largo Garibaldi n. 1.
-

LA DIFFUSIONE DELLA CARTA

La Carta sarà diffusa attraverso pubblicazione nel sito interne dell'Ente

LA REVISIONE DELLA CARTA

Al fine di migliorare costantemente gli standard di efficacia ed efficienza assicurati al cittadino, la Carta dei Servizi viene periodicamente rivista, normalmente una volta ogni due anni, per assicurare la continua adeguatezza ai bisogni della cittadinanza ed alle procedure interne della struttura organizzativa

SERVIZI DI COMPETENZA DELL'AREA URBANISTICA SUAPE

Sportello Unico Attività produttive SUAPE

Il SUAPE riceve le istanze relative alle varie attività produttive ed edilizie e le trasmette agli Enti e Uffici competenti. Riceve i pareri e le autorizzazioni necessarie, verificata la completezza della documentazione e adotta i provvedimenti conclusivi dei procedimenti.

Rilascio atti a seguito di istanze di accesso

La procedura si riferisce alla visione ed eventuale estrazione di copie delle pratiche giacenti presso l'Area. Si tratta di uno strumento riservato a tutti coloro che abbiano un interesse diretto, concreto e corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso.

Deposito frazionamento catastale

Recepimento e verifica del deposito di tipo di frazionamento catastale ai sensi del DPR n. 380 del 06/06/2001.

Rilascio attestato rispondenza alloggio

Rilascio attestato di rispondenza dell'alloggio ai sensi del D.Lgs. N. 286 del 25/07/1998.

L'istanza deve essere corredata dal certificato di agibilità dell'immobile e dalla certificazione di conformità degli impianti.

Rimborso oneri concessori

Rimborso oneri concessori ai sensi della L.R. n. 01 del 18/02/2004. L'istanza deve essere corredata dalle ricevute di pagamento effettuate.

Autorizzazione abbattimento alberature

Rilascio dell'autorizzazione per abbattimento/potatura alberature ai sensi della L.R. n. 28 del 19/11/2001

L'istanza deve essere corredata da documentazione fotografica e da planimetria catastale della zona (entrambe in duplice copia)

Autorizzazione Unica Ambientale

Rilascio Autorizzazione Unica Ambientale ai sensi del D.P.R. n. 59 del 13/03/2013 nella domanda che deve essere trasmessa per PEC devono essere indicati gli atti per i quali si chiede il rilascio dell'AUA nonché tutte le altre informazioni richieste dalle relative normative settoriali

Certificato sull'esistenza e qualità dei vincoli

Documento che attesta tutti i vincoli presenti su di un immobile esistente nel territorio comunale rilasciato ai sensi dell'articolo 115 della L.R. n.1 del 21.1.2015.

Comunicazione inizio lavori asseverata per attività edilizia senza titolo abilitativo

Si tratta di una comunicazione per l'esecuzione delle opere edili minori elencate dal 2° comma dell'articolo 118 della L.R. n. 01 del 21/01/2015.

Contributi barriere architettoniche

Concessione Contributo per eliminazione delle Barriere Architettoniche ai sensi della Legge 09/01/1989 n. 13 e s.m.i.

L'istanza deve essere corredata da certificato medico, da autocertificazione sul grado di invalidità dal documento di identità e dalla dichiarazione sostitutiva di atto notorio

Controllo sui titoli abilitativi e sulle opere eseguite

Controllo sui titoli abilitativi e sulle opere eseguite ai sensi dell'articolo 140 della L.R. N. 01 del 21/01/2015

Installazione impianti produzione energia elettrica da fonti rinnovabili

Comunicazione installazione impianti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili (Allegato A del Regolamento Regionale n. 7 del 29/07/2011)

Piano attuativo di iniziativa privata

Esame ed approvazione dei piani attuativi di iniziativa privata o mista presentate ai sensi del Capo I del Titolo III della L.R. n. 1 del 21/01/2015.

Procedura Abilitativa Semplificata (P.A.S.)

Procedura Abilitativa Semplificata (P.A.S.) ai sensi del D.P.R. n. 28 del 03/03/2011 per la realizzazione di impianti per la produzione di energia da fonti alternative.

Rilascio Certificato Destinazione Urbanistica (CDU)

Il Certificato di destinazione urbanistica dichiara le destinazioni d'uso dei suoli (es. se in zona residenziale o agricola) ed i limiti all'attività edificatoria previsti dal Piano Regolatore Generale vigente parte strutturale e parte operativa. Viene richiesto per la stipula di contratti, atti di compravendita, atti di successione, oppure per conoscere la destinazione urbanistica degli immobili secondo il Piano. E' previsto dell'articolo 30 del DPR n. 380 del 06/06/2001.

Rilascio permessi di costruire

Titolo abilitativo edilizio per gli interventi di trasformazione edilizia del territorio come definiti dal D.P.R. n. 380 del 6.6.2001 "Testo Unico dell'Edilizia" e dalla L.R. n. 1 del 21/01/2015 e s.m.i..

Sanatorie edilizie

Rilascio Titoli in sanatoria Permessi di Costruire in sanatoria, S.C.I.A. in sanatoria ecc., ai sensi della L.R. 21/01/2015 n. 1.

Segnalazione Certificata Inizio Attività (SCIA) in materia edilizia

Recepimento e Verifica della Segnalazione Certificata di Inizio Attività (S.C.I.A.) Elaborati indicati all'articolo 8 e 11 del Regolamento Edilizio e all'articolo 123 e 125 della L.R. 01/2015.

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: PICCIONI GIAMPIERO

CODICE FISCALE: IT:PCCGPR56B09G478N

DATA FIRMA: 04/10/2018 09:49:47

IMPRONTA: 38353966633535306137303037323364376238393232386462323363396439363931373534376135