

---

COMUNE DI SALERNO

SETTORE TRASFORMAZIONE URBANISTICA  
ED EDILIZIA

Carta di Qualità dei Servizi

HIPPOCRATICA  
CIVITAS

## ***Introduzione***

### **La Carta di Qualità dei Servizi**

La Carta di qualità dei servizi consente d'informare, in modo trasparente ed immediato, sull'offerta delle prestazioni, sulle modalità d'accesso e di contatto, sui livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi al cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti nella comunità locale, favorendo un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione.

La Carta di qualità dei servizi è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli.

Tali livelli, inoltre, sono sottoposti a monitoraggio periodico, anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) del cittadino utente.

Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, articolate in fattori di qualità, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo.

Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento.

## **Caratteristiche della Carta**

La Carta di qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni di quanto indicato.

La Carta di qualità dei servizi è pubblicata sul sito del Comune di Salerno.

## **Norme e principi**

### **Principi fondamentali**

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune di Salerno si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

#### **Legalità**

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

#### **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

#### **Imparzialità**

Il Comune di Salerno eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

#### **Continuità**

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

## **Diritto di scelta**

Laddove non lo impedisca la normativa di settore, e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

## **Partecipazione**

Il Comune di Salerno s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Il Comune di Salerno promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

## **Efficienza ed efficacia**

Il Comune di Salerno pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

## **Chiarezza e cortesia**

Il Comune di Salerno assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

## **Informazione**

Il Comune di Salerno considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

## **2. Principali riferimenti normativi**

La Carta di qualità dei servizi si ispira principalmente alle seguenti fonti normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.
- Decreto-legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286
- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi.
- Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, di attuazione dell'art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi pubblici.
- D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 in tema di “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.



## Presentazione del servizio

### 1. Presentazione generale

**Lo scopo principale della Carta dei Servizi è quello di far conoscere i Servizi e le modalità di erogazione degli stessi, offerti dal Settore Trasformazione Urbanistica ed Edilizia del Comune di Salerno tramite la descrizione dei principi fondamentali e degli standard qualitativi del servizio stesso; contestualmente, rappresenta un utile strumento di valutazione dell'operato, promuovendo le necessarie iniziative di miglioramento.**

Il Settore Trasformazione Urbanistica ed Edilizia svolge le seguenti attività:

- Sportello Unico per l'Edilizia -SUE-, istituito dall'art. 5 del DPR n. 380/2001: istituito dalle amministrazioni comunali, nell'ambito della propria autonomia organizzativa, per curare tutti i rapporti fra il privato, l'amministrazione e, ove occorra, le altre amministrazioni tenute a pronunciarsi in ordine all'intervento edilizio oggetto della richiesta di permesso o di SCIA, a curare gli incombeni necessari ai fini dell'acquisizione, anche mediante conferenza dei servizi - ai sensi degli artt. 14, 14-bis, 14-ter e 14-quater della legge 07/08/1990 n. 241 - degli atti di assenso, comunque denominati, necessari al fine della realizzazione dell'intervento edilizio, al rilascio dei permessi di costruire, nonché delle certificazioni attestanti le prescrizioni normative e le determinazioni provvedimenti a carattere urbanistico, paesaggistico-ambientale, edilizio e di qualsiasi altro tipo comunque rilevanti ai fini degli interventi di trasformazione edilizia del territorio.
- Ufficio di Piano e Progettazione: Pianificazione territoriale e progetti strategici;
- predisposizione, stesura e semplificazione degli strumenti di pianificazione, programmazione e normative regolamentari urbanistico-edilizi, redazione, aggiornamenti e varianti al PUC e al RUEC;
- pubblicazione sul sito web degli atti e della documentazione tecnico/amministrativa dei piani territoriali e settoriali di competenza di altri settori/altri enti;
- pubblicazione sul sito web degli atti e della documentazione tecnico/amministrativa dei piani attuativi e delle relative varianti (ex art. 39 comma 1 D.lgs. 33/2013)
- gestione tecnica e amministrativa dei Piani Urbanistici Attuativi - PUA di iniziativa privata, con rilascio dei relativi titoli abilitanti e attività di controllo SCIA;
- presidenza ed assistenza alla Commissione Locale per il Paesaggio, finalizzata al rilascio delle Autorizzazioni Paesaggistiche, nonché irrogazione sanzioni pecuniarie ex D.Lgs n.42/2004;
- rilascio di certificazioni/attestazioni urbanistiche;
- definizione e gestione dei moduli convenzionali con soggetti pubblici e privati (convenzioni, protocolli d'intesa, accordi di programma);

- attività di controllo delle trasformazioni edilizie e repressione dell'abusivismo, attraverso la verifica di conformità dei manufatti realizzati (ovvero in via di costruzione) alle modalità esecutive fissate nei titoli abilitanti emissione delle ordinanze di demolizione ex DPR 380/2001;
- rilascio dei titoli a sanatoria di opere abusive ai sensi delle Leggi 47/1985, 724/1994 e 326/2003
- gestione dell'Archivio Storico Urbanistico;
- gestione del personale.

## 2. Obiettivi

Tra gli obiettivi del Servizio Trasformazioni Urbanistiche c'è quello del continuo miglioramento dei propri servizi: Per questo motivo si individuano una serie di parametri che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi.

## 3. Informazioni Utili

- Sede dell'Ufficio: Via Roma, 1 – Palazzo di Città IV piano.
- Responsabile: Arch. Maria Maddalena Cantisani.
- Contatti: [protocollo@pec.comune.salerno.it](mailto:protocollo@pec.comune.salerno.it).
- Costi: aggiornati annualmente tramite Delibera di Giunta pubblicata sull'albo pretorio del comune e riportati nella sezione dedicata del portale dei pagamenti PagoPa del Comune di Salerno  
<https://servizi.comune.salerno.it/web/home/effettua-un-pagamento>
- Orari: gli uffici sono aperti al pubblico il martedì ed il giovedì dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 16:00 alle 17:00; l'ufficio protocollo è aperto con i seguenti orari:
  - lunedì: 9:00 - 12:00;
  - martedì: 9:00 - 12:00 e 16:00 - 17:00;
  - mercoledì: 9:00 - 12:00;
  - giovedì: 9:00 - 12:00 e 16:00 - 17:00.

## Modulistica

Nel sito web <http://comunedisalerno> –Settori – Settore Trasformazione Urbanistica ed Edilizia– è possibile stampare la modulistica necessaria per la presentazione delle istanze e le informazioni relative ai singoli Uffici e procedimenti.

## Standard e valutazione

### 1. Adozione di standard della qualità del servizio.

Per garantire una ottimale erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che ciascuna struttura del Comune di Salerno s'impegna a garantire agli utenti.

Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini, e sono soggetti a monitoraggio. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

Gli standard riferiti ai procedimenti amministrativi coincidono con i termini indicati al paragrafo C, mentre gli standard di qualità riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle attività rese, sono elencati nella tabella che segue.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi in seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo E. 2 di questa Carta di qualità dei servizi.

Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario di norma in forma non monetaria.

**Quindi in questa sezione saranno evidenziate le seguenti dimensioni come riportate nello schema che segue:**

<b>PARERI rilasciati su richieste di PERMESSI di COSTRUIRE (PdC)</b>	<b>Rilascio mediamente in 120 giorni dalla richiesta del titolo edilizio</b>
<b>SEGNALAZIONE CERTIFICATA INIZIO ATTIVITÀ (SCIA)</b>	<b>Chiusura della procedura mediamente in 30 giorni dalla protocollazione richiesta/deposito</b>
<b>ACCERTAMENTO DI CONFORMITÀ ai sensi dell'ART 36 DPR 380/2001</b>	<b>Procedure complesse con rispetto dei tempi previsti dal comma 4 dell'art. 2 della L. 241/90.</b>
<b>ACCERTAMENTO DI CONFORMITÀ ai sensi dell'ART 37 DPR 380/2001</b>	<b>Procedure complesse con rispetto dei tempi previsti dal comma 4 dell'art. 2 della L. 241/90.</b>
<b>SEGNALAZIONE CERTIFICATA DI AGIBILITÀ</b>	<b>Chiusura della procedura mediamente in 30 giorni dalla protocollazione richiesta/deposito</b>
<b>ISTANZE SVINCOLI BOX</b>	<b>Entro 30 giorni</b>
<b>REPRESSIONE ABUSI EDILIZI</b>	<b>Chiusura della procedura mediamente in 30 giorni dalla protocollazione richiesta</b>
<b>CONDONO</b>	<b>Chiusura della procedura mediamente in 120 giorni dalla protocollazione richiesta</b>
<b>AUTORIZZAZIONI PAESAGGISTICHE</b>	<b>Chiusura della procedura mediamente in 30 giorni dalla protocollazione richiesta</b>

<b>ACCESSO AGLI ATTI E ARCHIVIO</b>	<b>Chiusura della procedura mediamente in 30 giorni dalla protocollazione richiesta</b>
<b>CERTIFICATI DI DESTINAZIONE URBANISTICA</b>	<b>Chiusura della procedura mediamente in 30 giorni dalla protocollazione richiesta</b>
<b>FRAZIONAMENTI</b>	<b>Chiusura della procedura mediamente in 30 giorni dalla protocollazione richiesta</b>

## 2. Valutazione e aggiornamento della Carta

Ogni anno si elabora e si pubblica sul sito Internet del Comune di Salerno una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi, che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- i più significativi scostamenti rispetto degli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;
- l'esito dell'indagine di soddisfazione;
- i reclami presentati dagli utenti, ed accolti.

Il Settore Trasformazione Urbanistica ed Edilizia è a disposizione per accettare e registrare eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o di mancato rispetto degli impegni previsti dalla Carta; il reclamo, inteso come denuncia di un malfunzionamento di un servizio o di un comportamento inefficiente nel rapporto con l'utenza, o la segnalazione, nella forma di comunicazione, suggerimento o apprezzamento dei servizi offerti, devono essere formulati:

- in modo preciso;
- per iscritto;
- con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

Il settore interessato ha l'obbligo di rispondere entro 30 giorni.

Il reclamo o la segnalazione possono essere inoltrati:

- all'URP [urp@pec.comune.salerno.it](mailto:urp@pec.comune.salerno.it);
- al protocollo del Comune [protocollo@pec.comune.salerno.it](mailto:protocollo@pec.comune.salerno.it)