



CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Servizio Edilizia Privata



Data di emissione: _____

Data di revisione: _____

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI E PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi è il "patto scritto" con cui sono regolati i rapporti tra il Comune di Cagliari e il cittadino-utente.

Il cittadino può ottenere un efficace intervento prestazionale e l'amministrazione assume impegni precisi sulla quantità e qualità dei servizi, prevedendo un indennizzo in caso di mancato rispetto degli impegni assunti.

La carta dei servizi è un documento che permette al cittadino/utente di verificare che quanto promesso gli venga poi effettivamente assicurato.

In particolare la carta dei servizi:

- rende partecipi i cittadini/utenti degli obiettivi di miglioramento che il Comune vuole realizzare;
- chiarisce l'organizzazione della struttura, delle competenze del personale appartenente ai Servizi;
- stabilisce le modalità di erogazione dei servizi ed i tempi massimi di conclusione dei relativi procedimenti;
- rende disponibili le informazioni generali sul funzionamento dei Servizi (orari, comunicazioni con gli uffici, oneri, ecc.);
- individua le modalità per la presentazione di segnalazioni, suggerimenti e reclami;
- rende chiare le modalità di verifica degli standard di qualità che l'Amministrazione si è impegnata a garantire.

Principi fondamentali

I principi fondamentali che ispirano la Carta dei Servizi sono individuati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Eguaglianza

Nella erogazione del Servizio l'amministrazione comunale garantisce uguaglianza e parità di trattamento a tutti gli utenti senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, razza, lingua, età e opinioni politiche prestando particolare attenzione alle situazioni dei portatori di handicap, dell'anziano o a situazioni di particolare disagio.

Trasparenza

L'amministrazione comunale si impegna a garantire la massima semplificazione e comprensibilità delle procedure e ad assicurare la massima trasparenza delle informazioni affinché l'utente possa conoscere in qualunque momento l'andamento delle proprie pratiche nel rispetto della riservatezza e della propria dignità personale.

Partecipazione

E' promossa la partecipazione dei cittadini per favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, indicando modalità attraverso le quali possono segnalare suggerimenti e reclami.

Cortesia

L'amministrazione cura in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente e a garantire l'erogazione continua dei servizi, eccezione fatta per cause di forza maggiore. I dipendenti si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile e a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti.

Efficienza ed Efficacia

L'amministrazione comunale si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Sicurezza e riservatezza

E' garantita la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e di tutela della privacy. I dati personali degli utenti vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato, né ceduti o comunque comunicati e/o ceduti a terzi.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Così come definito con Delibera G.C. n. 86/2017 e successive modifiche ed integrazioni che individua la macrostruttura del Comune di Cagliari, il Servizio Edilizia Privata si occupa principalmente di istruttorie su endoprocedimenti relativi all'acquisizione del titolo abilitativo unico per interventi edilizi su Attività Produttive ed Edilizia Abitativa (SUAPE) di cui alla L.R. 24/2016, comprese le necessarie verifiche e l'attivazione di procedimenti interdittivi e procedimenti di natura sanzionatoria previsti dalla normativa vigente. Istruttoria su procedimenti residuali non ricompresi nella L.R. 24/2016 e ricadenti in materia edilizia. Accertamenti di conformità a altri procedimenti di sanatoria. Condoni edilizio; pareri preventivi; certificati e attestati sugli immobili e loro pertinenze; verifiche autocertificazioni di agibilità; certificati di idoneità abitativa; pratiche per l'installazione degli elevatori privati e relativa immatricolazione; verifiche adempimenti legge regionale 8/2015 di edilizia semplificata; riscossione e gestione degli oneri concessori; studi di compatibilità idraulica, geologica e geotecnica relativi al patrimonio edilizio privato. Controllo e vigilanza sull'attività edilizia e repressione abusivismo edilizio.

È competente inoltre riguardo a:

- Erogazione dei finanziamenti pubblici destinati ad agevolare gli interventi di recupero primario/secondario, acquisto con recupero, risanamento parti comuni edifici, di cui alla L. 179/92 e L.R. 29/98;
- Accesso agli atti ai sensi dell'art. 22 della Legge n. 241/1990;
- Verifica della documentazione presentata in fase di attestazione della rispondenza alle prescrizioni per il contenimento del consumo dell'energia degli edifici e relativi impianti termici ai sensi del D.Lgs n. 192/2005, art. 8.

Per una descrizione accurata dei singoli procedimenti si rimanda alla pagina web di questo Servizio sul portale istituzionale del Comune http://www.comune.cagliari.it/portale/it/at04_titoli_abilitativi.page

In particolare, il contesto interno del Servizio Edilizia Privata, è stato di recente modificato, con Determinazione Dirigenziale n. 5570 del 1°.08.2019 con la quale è stata approvata la nuova microstruttura dell'assetto organizzativo distribuendo le competenze in 9 (nove) unità operative semplici (u.o.s.) di cui le prime quattro si occupano dell'istruttoria e del rilascio di tutti i provvedimenti, utilizzando come parametro le zone territoriali della città così suddivise:

- **u.o.s. 1 - Nord-Ovest**
- **u.o.s. 2 - Sud**
- **u.o.s. 3 - Nord**
- **u.o.s. 4 - sud - Est**

Dirigente responsabile: Dott.ssa Claudia Madeddu

http://www.comune.cagliari.it/portale/it/org_edilizia_privata.page

http://sit.comune.cagliari.it/?filtro=edilizia_privata#13/39.2266/9.0907

Per quanto riguarda le successive cinque u.o.s. (u.o.s. 5, 6, 7, 8 e 9), le competenze sono state ripartite per processi omogenei in tema di Sorveglianza Edilizia (u.o.s. 5); Accesso agli atti (u.o.s. 6).

Alla u.o.s. 7, invece, sono state attribuite competenze di carattere esclusivamente amministrativo in materia di segreteria, ricezione atti e protocollo, gestione personale, archivio, e commessi, nonché la gestione e l'istruttoria delle istanze presentate per il bando per la concessione dei finanziamenti ex Legge 179/1992 e Legge Regionale 29/1998; alla u.o.s. 8 compete la gestione delle agibilità, delle idoneità alloggiative, degli ascensori e delle destinazioni d'uso e, in ultimo, la u.o.s. 9 nella quale è stato incardinato il Cantiere Condonò.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il personale preposto, di seguito indicato nelle apposite tabelle suddivise per UOS (Unità Operative Semplici, vedi anche sito <http://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/edilizia/uos>), riceve per appuntamento, tramite il sistema di appuntamenti on-line del Servizio Edilizia Privata, attraverso l'apposita pagina web del sito istituzionale negli orari ivi indicati.

Dirigente: Dott.ssa Claudia Madeddu

Indirizzo: Viale Trieste n. 141

Telefono: 070 6777671 – fax 070 6776051

Email: claudia.madeddu@comune.cagliari.it

Funzionario di P.O. Amministrativa: Dott.ssa Maria Laura Ollano

Indirizzo: Viale Trieste n. 141

Telefono: 070 6778273 – Fax: 070 6776051

Email: laura.ollano@comune.cagliari.it

Orari : previo appuntamento

Funzionario di P.O.Tecnica: Ing. Valentina Licheri

Indirizzo: Viale Trieste n. 141

Telefono: 070 6776200 – Fax: 070 6776051

Email: valentina.licheri@comune.cagliari.it

Orari: previo appuntamento

La modulistica relativa alle istanze di questo Servizio è reperibile nel sito istituzionale del Comune di Cagliari – Sportello Edilizia Privata

http://www.comune.cagliari.it/portale/it/modulistica_home.page

Unità Operativa Semplice 1 – Zona Territoriale Nord Ovest

Funzionario Tecnico Responsabile: Arch. Sara Mucelli

email: sara.mucelli@comune.cagliari.it

Telefono: 070 6776175 – Fax: 070 6776051

<i>Gianluca</i>	<i>Deidda</i>	Tel. 070 6776034	email: gianluca.deidda@comune.cagliari.it
<i>Elia</i>	<i>Lai</i>	Tel. 070 6776351	email: elia.lai@comune.cagliari.it
<i>Dolores</i>	<i>Pisano</i>	Tel. 070 6776011	email: dolores.pisano@comune.cagliari.it
<i>Silvio</i>	<i>Schintu</i>	Tel. 070 6776108	email: silvio.schintu@comune.cagliari.it

Indirizzo: Viale Trieste n. 141

Per appuntamento: prenotare online sul portale istituzionale.

Unità Operativa Semplice 2 – Zona Territoriale Sud

Funzionario Tecnico Responsabile: Ing. Italo Ledda

email: italo.ledda@comune.cagliari.it

Telefono: 0706776006 – Fax: 0706776051

<i>Maurizio</i>	<i>Carboni</i>	Tel. 070 6776351	email: maurizio.carboni@comune.cagliari.it
<i>Edin</i>	<i>Derviskadic</i>	Tel. 070 6776079	email: edin.derviskadic@comune.cagliari.it
<i>Pierangela</i>	<i>Porru</i>	Tel. 070 6776076	email: pierangela.porru@comune.cagliari.it

Indirizzo: Viale Trieste n. 141

Per appuntamento: prenotare online sul portale istituzionale.

Unità Operativa Semplice 3 – Zona Territoriale Nord

Funzionario Tecnico Responsabile: Ing. Francesco Peretti

email: francesco.peretti@comune.cagliari.it

Telefono: 0706776226 – Fax: 0706776051

<i>Lucia</i>	<i>Garau</i>	Tel. 070 6776132	email: lucia.garau@comune.cagliari.it
<i>F. Andrea</i>	<i>Tidu</i>	Tel. 070 6778320	email: andrea.tidu@comune.cagliari.it
<i>Mario</i>	<i>Zodio</i>	Tel. 070 6776069	email: mario.zodio@comune.cagliari.it
<i>Antioco</i>	<i>Zucca</i>	Tel. 070 6776230	email: antioco.zucca@comune.cagliari.it

Indirizzo: Viale Trieste n. 141

Per appuntamento: prenotare online sul portale istituzionale.

Unità Operativa Semplice 4 – Zona Territoriale Est

Coordinatore Tecnico Responsabile : Ing. Guglielmo Carletti

email: guglielmo.carletti@comune.cagliari.it

Telefono: 0706777330 – Fax: 0706776051

<i>Antonio</i>	<i>Pillitu</i>	Tel. 070 6776054	email: antonio.pillitu@comune.cagliari.it
<i>Miriam</i>	<i>Porru</i>	Tel. 070 6776071	email: miriam.porru@comune.cagliari.it
<i>Luigi</i>	<i>Mocco</i>	Tel. 070 6776084	email: luigi.mocco@comune.cagliari.it
<i>Gianluca</i>	<i>Piras</i>	Tel. 070 6776070	email: gianluca.piras@comune.cagliari.it

Indirizzo: Viale Trieste n. 141

Per appuntamento: prenotare online sul portale istituzionale.

Unità Operativa Semplice 5 – Sorveglianza Edilizia

Coordinatore Responsabile : Perito industriale Stefano Mori Ubaldini

email: stefano.moriubaldini@comune.cagliari.it

Telefono: 0706776045 – Fax: 0706776051

<i>Tomaso</i>	<i>Fenu</i>	Tel. 070 6776050	email: tomaso.fenu@comune.cagliari.it
<i>Giovanni</i>	<i>Masala</i>	Tel. 070 6776149	email: giovanni.masala@comune.cagliari.it
<i>Marcello</i>	<i>Congia</i>	Tel. 070 6778509	email: marcello.congia@comune.cagliari.it
<i>Ignazia</i>	<i>Callai</i>	Tel. 070 6776046	email: callai.ignazia@comune.cagliari.it

Indirizzo: Viale Trieste n. 141

Per appuntamento: prenotare online sul portale istituzionale.

Unità Operativa Semplice 6 – Accesso agli atti

Funzionario Responsabile: Dott.ssa Cristiana Pilia

email: cristiana.pilia@comune.cagliari.it

Telefono: 070 6776176 – Fax: 070 6776051

<i>Antonello</i>	<i>Aru</i>	Tel. 070 6776354	email: antonello.aru@comune.cagliari.it
<i>Sandro</i>	<i>Cappai</i>	Tel. 070 6776157	email: sandro.cappai@comune.cagliari.it
<i>Ignazio</i>	<i>Sabiucciu</i>	Tel. 070 6776166	email: ignazio.sabiucciu@comune.cagliari.it
<i>Elena</i>	<i>Deriu</i>	Tel. 0706777522	email: elena.deriu@comune.cagliari.it

Indirizzo: Viale Trieste n. 141

Per appuntamento: prenotare telefonicamente

Unità Operativa Semplice 7 – Amministrativa

Funzionario Responsabile: Dott.ssa Maria Laura Ollano (ad eccezione delle procedure di cui alla L. 179/92 e L.R. 29/98 di cui è responsabile la dott.ssa Giannina Diana).

email: laura.ollano@comune.cagliari.it

Telefono: 070 6778273 – Fax: 070 6776051

Giannina Diana **Tel.** 070 6776223 **email:** giannina.diana@comune.cagliari.it

Responsabile del procedimento di gestione dei finanziamenti pubblici destinati ad agevolare gli interventi di recupero primario/secondario, acquisto con recupero, risanamento parti comuni edifici, di cui alla L. 179/92 e L.R. 29/98.

Per appuntamento: prenotare online sul portale istituzionale.

Ricezione atti e protocollo:

I dipendenti sottoindicati sono preposti alla ricerca del numero delle pratiche edilizie da inserire nelle istanze di accesso agli atti. Ricevono il martedì dalle ore 09:00 alle ore 12:00 - 1° piano.

Pierpaolo Palmas **Tel.** 070 6776028 **email:** pierpaolo.palmas@comune.cagliari.it

Luciana Martis **Tel.** 070 6776081 **email:** luciana.martis@comune.cagliari.it

Indirizzo: Viale Trieste n. 141

Unità Operativa Semplice 8 – Agibilità – Idoneità alloggiativa – Ascensori – Destinazioni d'uso

Funzionario Responsabile: Ing. Paola Loi – Tel. 0706776040

email: paola.loi@comune.cagliari.it

Giampiero Mancosu **Tel.** 070 6778331 **email:** giampiero.mancosu@comune.cagliari.it

Giovanni Nieddu **Tel.** 070 6776088 **email:** giovanni.nieddu@comune.cagliari.it

Gianpaolo Pinna **Tel.** 070 6776008 **email:** giampaolo.nieddu@comune.cagliari.it

Indirizzo: Viale Trieste n. 141

Per appuntamento: prenotare online sul portale istituzionale.

Unità Operativa Semplice 9 – Cantiere Condono

Funzionario Responsabile: Arch. Eugenia Atzeni – Tel. 070 6776060

email: eugenia.atzeni@comune.cagliari.it

Per appuntamento: prenotare online sul portale istituzionale.

Assistente di cantiere: Arch. Matteo Sanna – Tel. 070 6776057

Istruttori tecnici di cantiere:

Anna Paola Casu **Tel.** 070 6776178

Simone Ligas **Tel.** 070 6776173

Andrea Lifoda **Tel.** 070 6776233

Roberto Mura **Tel.** 070 6776172

Davide Paoli **Tel.** 070 6776233

Simona Tupputi **Tel.** 070 6776233

Indirizzo: Viale Trieste n. 141

Per appuntamento: prenotare telefonicamente.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

I termini di conclusione dei procedimenti evidenziati nella sezione della "Amministrazione Trasparente" di competenza di questo Servizio sono di seguito indicati nell'apposita tabella nella quale sono specificati gli standard, gli indicatori e le dimensioni.

Per quanto riguarda i costi di ogni singolo procedimento si rimanda ai link sul sito istituzionale: http://www.comune.cagliari.it/portale/it/at04_oneriedirittisegreteria.page

http://www.comune.cagliari.it/portale/it/at04_cert_idoneita_allogg.page (per quanto riguarda i costi dei certificati di idoneità alloggiativa)

Dimensione della qualità / servizio erogato	Indicatore/i	Standard
Permesso di costruire (solo per gli enti pubblici)	Rilascio dei provvedimenti entro i termini di legge % dei permessi definiti o rilasciati entro i termini	90 gg. (**) 50% dei permessi definiti o rilasciati
Verifica S.C.I.A. (solo per gli enti pubblici)	Verifica SCIA entro i termini di legge % delle SCIA agli atti entro i termini	30 gg. (**) 80% delle SCIA agli atti entro i termini
DUA 20 (venti) giorni di cui alla L.R. n. 24/2016	Tempo verifica DUA % DUA verificate dalla ricezione entro il termine	55 gg. 95% DUA verificate
Conferenze dei Servizi	Rilascio parere entro i termini indicati dalla L.R. 24/2016 % dei pareri espressi entro il termine	Tempo indicato dalla legge 100% dei pareri espressi entro il termine di legge
Verifica autocertificazione di Agibilità	Tempo verifica delle autocertificazioni entro i termini di legge % Autocertificazioni verificate entro i termini di legge	30 gg. 10% Autocertificazioni verificate entro i termini di legge
Gestione accesso documentale ex Legge 241/1990	Tempo visione e/o estrazione copia documenti entro i termini di legge % Richieste evase entro i termini	30 gg. 50% Richieste evase entro i termini di legge

Dimensione della qualità / servizio erogato	Indicatore/i	Standard
Rilascio certificati Idoneità alloggiativa	Tempo rilascio dei provvedimenti entro i termini di legge % dei certificati rilasciati entro i termini di legge	30 gg. (**) 73% dei certificati rilasciati entro i termini di legge
Rimborso oneri e diritti di segreteria	Tempo rimborso della somma entro i termini di legge % dei rimborsi effettuati entro i termini	30 gg. (**) 65% dei rimborsi effettuati entro i termini
Erogazione dei finanziamenti pubblici destinati ad agevolare gli interventi di recupero primario/secondario, acquisto con recupero, risanamento parti comuni edifici, di cui alla L. 179/92 e L.R. 29/98.	Tempo variabile in funzione del tipo di finanziamento richiesto (erogazione anticipata o a fine lavori) Tempi medi per la stipula della convenzione e liquidazione del contributo	da 1 a 3 mesi La tempistica è disciplinata dall'apposito bando
Verifica dell'esposto presentato in sorveglianza edilizia	% degli esposti verificati su quelli presentati % di verifiche effettuate sugli esposti di competenza	25 % di verifiche effettuate sugli esposti di competenza 25% di verifiche effettuate sugli esposti di competenza
Gestione Accesso agli atti ed estrazione copie in sorveglianza edilizia	Visione atti o estrazione copie entro i termini di legge % Richieste evase entro i termini	30 gg. 100% Richieste evase entro i termini

(**) escluso il tempo di sospensione per richieste integrazioni e acquisizione di eventuali pareri da parte di altri enti esterni coinvolti nel procedimento.

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.

Questa attività di monitoraggio ha il compito di predisporre, anche attraverso l'analisi delle cause e dei motivi di reclamo da parte dei cittadini/utenti, 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.

RECLAMI, SEGNALAZIONI E RICORSI

L'Amministrazione comunale riceve e valuta con la massima attenzione le segnalazioni e i suggerimenti per migliorare i servizi erogati, e gli eventuali reclami che segnalino la violazione dei principi o il mancato rispetto degli obiettivi contenuti nella presente Carta dei servizi.

Le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami possono essere presentati direttamente allo sportello di ciascun servizio oppure tramite fax, posta ordinaria o posta elettronica agli indirizzi indicati nella presente Carta dei Servizi, o direttamente all'Ufficio relazioni con il pubblico o nell'apposita sezione dei servizi on line del portale istituzionale:

Link ai servizi: <http://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/edilizia/uos>,

Link URP: http://www.comune.cagliari.it/portale/partecipazione/urp_1

Link reclami on-line: https://servizi.comune.cagliari.it/portale/it/reclami_comune.page

Il Reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso e per iscritto, utilizzando preferibilmente i moduli predisposti dall'Ente, in modo da facilitare l'individuazione del problema ed accelerare le verifiche del caso.

Il reclamo verrà trasmesso al Responsabile del Servizio che avvierà un'indagine con il responsabile del procedimento coinvolto per valutare il suo grado di complessità e, in caso di fondatezza, ne analizzerà le cause, provvedendo a dare all'utente la risposta.

L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato ed in ogni caso entro trenta giorni dal ricevimento del suggerimento o reclamo.

Ricorsi: contro i provvedimenti conclusivi del procedimento in oggetto, può essere proposto ricorso al Tribunale Amministrativo Regionale della Sardegna entro 60 giorni dalla notifica, ai sensi del Codice del Processo Amministrativo (D.Lgs.104/2010) o ricorso straordinario al Capo dello Stato, entro 120 giorni dalla notifica.