

SETTORE URBANISTICA SUAP

Servizio Edilizia Privata - Codice Servizio

Tel. 0121 361262 - Fax. 0121 361345

avataneos@comune.pinerolo.to.it

SA

CARTA DEI SERVIZI SUE.

Gli uffici comunali che si occupano di “pratiche edilizie” svolgono numerosi e importanti servizi in rapporto diretto con i cittadini. Migliaia di persone si rivolgono ogni anno a questi uffici per ottenere le autorizzazioni previste dalla legge per i vari interventi edilizi. Gli utilizzatori di questi servizi sono prevalentemente i professionisti e gli imprenditori particolarmente attrezzati al rapporto con i tecnici comunali, ma sono anche numerosissimi i semplici cittadini che richiedono informazioni o che affrontano, non senza difficoltà, procedure che a loro appaiono particolarmente oscure.

In tutti i casi si tratta di costruire un rapporto tra il cittadino e la pubblica amministrazione per affrontare e risolvere nel migliore dei modi un “problema” ogni volta diverso, sempre importante spesso urgente.

Chi lo deve risolvere è il tecnico comunale ogni volta costretto ad una specifica interpretazione delle norme, sempre oberato da mille pratiche, spesso considerato come un burocrate ostile.

Si costituisce così un rapporto che rischia di apparire, agli uni e agli altri, arido e perfino conflittuale, all’interno di un quadro legislativo assai complesso e talvolta perfino farraginoso.

Ai fini di evitare tali disguidi e permettere uno stabile rapporto con i cittadini affinché loro stessi vengano a conoscenza dei loro diritti, in maniera dettagliata e analitica, viene proposta la seguente Carta dei Servizi, specifica per la sportello unico per l’edilizia

INDICE

Che cos’è la Carta dei Servizi

Carta del Servizio Sportello Unico per l’Edilizia

Obiettivo primario del servizio

Attività del servizio

Oggetto del servizio

Modalità di accesso e fruizione

Destinatari

Orari d’accesso al pubblico

Ubicazione degli uffici

Personale operante nel servizio

Principi fondamentali dell’erogazione

del servizio

Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi

Fattori, Indicatori, Standard di Qualità' del Servizio

CARTA DEI SERVIZI S.U.E.

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali. Con la Carta il Comune di Pinerolo si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali. Con essa si introduce il concetto di "livello minimo di qualità del servizio" cui il cittadino ha diritto. Di conseguenza l'Amministrazione comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti. La Carta dei Servizi può essere quindi definita un "contratto" tra Amministrazione comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza. In definitiva, l'obiettivo della Carta è che diventi normale per il cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici comunali), sia però anche conoscere in anticipo (per esclusione) i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).

Obiettivo primario del servizio.

L'obiettivo primario del servizio è la gestione del territorio urbano, promuovendo il miglioramento della qualità architettonica attraverso un corretto recupero del tessuto esistente ed un ordinato sviluppo del nuovo, nel rispetto delle normative vigenti.

Attività del servizio

Lo Sportello Unico per l'Edilizia si occupa dell'attuazione del Piano regolatore generale, controlla gli interventi sul territorio seguendo ogni procedura riguardante trasformazioni edilizie e provvede alla gestione e verifica dei documenti per il rilascio di provvedimenti amministrativi.

Inoltre rilascia tutte le informazioni necessarie a tecnici e cittadini per gli interventi di tipo urbanistico-edilizio.

Oggetto del servizio

SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA

Istruttoria Pratiche edilizie PDC semplici e convenzionati.

Istruttoria pratiche SUAP (assegnate con ordine di servizio del 3/03/2009 prot 22/pr).

Istruttoria Dia.

Istruttoria Cil.

Istruttoria Scia.

PAS.

Richiesta e verifica DURC ditte incaricate esecuzione lavori.

Verifica inizio lavori e predisposizione di ordinanze di sospensione nel caso di inizi lavori non completi o Durc non regolari.

Trasmissione all'ASL copie inizio lavori per le verifiche di competenza.

Verifica fine lavori.

Verifica richieste di agibilità.

Rilascio dichiarazioni di agibilità.
Verifica a campione delle agibilità presentate con sopralluogo in loco.
Sopralluogo per le attività economiche che lo richiedono ai fini del rilascio in tempi brevi dell'agibilità.
Istruttoria, deliberazioni ed atti per il convenzionamento (asservimento e dismissione a pubblico uso aree e realizzazione di opere a scomputo oneri).
Verifica conteggio oneri, rateizzazione e fidejussioni.
Contributi edifici di culto (verifica istruttoria ed atti deliberativi per ammissione al contributo e trasmissione richieste in Regione).
Verifiche previste dall'art. 60 del REC per gli inizi lavori.
Nulla osta comunali.
Pareri richiesti dall'ufficio commercio.
Autorizzazioni per l'abbattimento alberi come previsto dal regolamento del verde.
Nulla osta per il posizionamento arredi e ombrelloni per i locali di somministrazione.
Verifica Scia insegne/dehors.
Istruttoria concessioni cimiteriali (edicole funerarie).
Rilascio autorizzazioni cimiteriali d'ufficio (incisioni).
Verifica pratiche vincolo art. 45 NTA.
Rimborso oneri.
Svincoli agricoli.
Svincolo vincoli Tognoli in particolare (e comunque svincoli di ogni tipo).
Svincolo polizze fideiussorie in generale.
Mantenimento e gestione dell'archivio.
Accesso agli atti per le pratiche edilizie.
Deposito frazionamenti.
Anagrafe tributaria.
Trasmissione camera di commercio di dichiarazioni di conformità.
Concessione proroghe sui permessi di costruire.
Volturazioni delle pratiche edilizie.
Verifica ottenimento CPI nei casi in cui è necessario.
Ordinanze di adeguamento nei casi in cui il CPI non è conforme.
Introito diritti di segreteria e di ricerca pratiche edilizie.
Notifiche atti.
Dichiarazioni per regolarità edilizia.
VERIFICA ED ASSEGNAZIONE NUMERI CIVICI.

OPERE DI URBANIZZAZIONE:

- Rilascio permessi di costruire inerenti le opere di urbanizzazione, verifica dei progetti, conseguenti richieste di pareri ed approvazioni.
- Nomina dei collaudatori da individuare in seguito alla predisposizione di un elenco di Professionisti a questo dedicati.
- Verifica dei collaudi in corso d'opera e verifiche sui cantieri.
- Risposta a lettere di richieste di danni o osservazione sulle opere di urbanizzazione.
- Escussione polizze fideiussorie e recupero crediti.

ABUSI EDILIZI

Controllo dell'attività edilizia per tutti gli esposti presentati dove è segnalata la presenza di un abuso edilizio.
Verifiche e coinvolgimento nelle verifiche di tutti gli enti interessati (ARPA, ASL, Regione, Procura).
Ordinanze di messa in pristino (ove necessario) e le ingiunzioni di pagamento delle relative sanzioni.
Ingiunzioni forzose.

BARRIERE ARCHITETTONICHE

Contributi eliminazione barriere architettoniche legge 13/1989.
Sopralluoghi da trasmettere all'ASL per concedere in utilizzo gratuito attrezzature per handicap.

CONDONI

Condono edilizio (nuovi condoni edilizi ai sensi del D.L.269/03 per gli abusi commessi entro il 31/03/2003 e conclusione delle domande di sanatoria presentate al Comune per sanare gli abusi edilizi entro il 31.12.1993 e con la precedente L.47/85).

CONSULENZA in materia urbanistico edilizia.

Ricevimento pubblico due volte la settimana (TECNICI) e tre volte la settimana per lo sportello segreteria. Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico si effettuano le seguenti prestazioni:

- Informazioni generali;
- Informazioni tecniche, fornite da un tecnico del servizio, in ambiente riservato;
- Ritiro e consegna pratiche (Sezione Amministrativa).

Appuntamenti con l'Assessore all'Urbanistica.

SERVIZIO EDILIZIA PUBBLICA

Verifica dell'idoneità alloggiativa.

Cessione diritto di superficie in proprietà.

Verifica strumenti urbanistici di iniziativa privata.

SERVIZIO PROGETTAZIONE

Autorizzazione paesaggistica.

Varianti al PRGC.

CDU.

Orari d'accesso al pubblico SUE:

Orari d'accesso al pubblico SUE:

LUNEDI: 09,00-11,00;

MERCOLEDI': 09.00-11,00 15,00-18,15

VENERDI': 10,00-12,30

Orario ricevimento tecnici:

LUNEDI': 14,45-16,00

VENERDI': 09,00-12,30

Personale operante:

16 UNITA' di cui 5 amministrativi e 11 tecnici.

Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE

Il materiale disponibile ai fini della predisposizione di una pratica è pubblicato sul sito.

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);

al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/90.

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato.

TEMPESTIVITA' E CONTINUITÀ

Lo Sportello sarà il più possibile rispettoso dei tempi di legge e tempestivo nelle risposte al cittadino.

L'erogazione del servizio avviene di norma con tempestività, continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- pubblicate sul sito Internet del Comune;

ACCESSIBILITÀ, EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

I lavoratori ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità e libera accessibilità al servizio. Lo sportello offre possibilità di accesso diversificato per il libero cittadino e per i professionisti del settore, in quanto sono presenti orari di ricevimento del pubblico differenti (sportello e tecnici).

Si intende ridurre l'attesa del pubblico allo Sportello (coda) tramite il servizio di prenotazione on-line degli appuntamenti ed è possibile verificare on-line lo stato di avanzamento della pratica.

EFFICACIA TECNICA, CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Lo Sportello Unico per l'Edilizia impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per l'efficienza si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano la riduzione dei costi, in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa dell'utente; Tale miglioramento può avvenire anche tramite la gestione informatizzata e l'uso di strumenti collettivi gratuiti come ad esempio il MUDE.

- per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere corretto, garantendo la conformità alle norme, interpretando le norme e le procedure nel senso positivo in rapporto alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività; tempestivo, nel senso sia di conformità agli standard di impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute; Capacità di proporre soluzioni alternative (prevenzione conflitto).

- autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

SODDISFAZIONE UTENTE, CORTESIA E DISPONIBILITÀ

Il Responsabile si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

Il Responsabile del servizio si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

La soddisfazione dell'utente è anche segno di professionalità percepita.

Strumenti necessari per attuare i principi fondamentali

SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Per semplificare le procedure il servizio ha aderito al MUDE al fine di trovare una modalità univoca di comunicazione condivisa con gli Enti Superiori e gli Utenti.

COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI

Allo scopo di favorire il rapido decorso delle pratiche che presuppongono l'intervento di più reparti, appartenenti anche a settori diversi, il S.U.E. promuove, ove necessario, la costituzione di un Tavolo di Coordinamento intersettoriale allo scopo di costituire un dispositivo destinato a meglio coordinare l'attività tra uffici.

INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Il S.U.E. adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- predispose, per ogni procedimento apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle istanze. A tale proposito, garantisce che nella modulistica in questione ogni riferimento di legge sia seguito dalla riproduzione della norma ovvero dello stralcio pertinente, allo scopo di perseguire chiarezza e comprensibilità;
- fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza nell'iter di una pratica, in particolare comunicando esplicitamente: il nominativo del responsabile del procedimento e dell'istruttore che materialmente fornisce il supporto tecnico; il termine previsto per la chiusura del procedimento e l'eventuale termine di impegno del servizio, introdotto come elemento di maggior favore per l'utente; informa tempestivamente gli utenti della eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio indica esplicitamente, in ogni atto di diniego, l'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare.

RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il Responsabile del S.U.E. predispose tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale operativo del servizio, affinché i rapporti dello stesso con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il Responsabile del Servizio S.U.E. attiva i seguenti interventi, avvalendosi della collaborazione e dell'eventuale supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- a) indagini sulla soddisfazione dei destinatari;
- b) procedure di reclamo;
- c) procedure di registrazione interna delle anomalie.

Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi

Si sono analizzati in particolare due procedimenti: il PDC e l'Autorizzazione paesaggistica.

Per ognuno di essi sono indicati:

- a) L'elemento centrale del servizio e i servizi accessori, le modalità di output e i segmenti di utenza;
- b) Le dimensioni di performance principali (quantità, qualità, efficacia e soddisfazione dell'utenza e le relative sottodimensioni collegate con gli indicatori di performance;
- c) "Carta d'identità" dell'indicatore.

ALLEGATO 1: ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	PERMESSO DI COSTRUIRE
-----------------	------------------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

	Elemento	Descrizione
Elemento centrale	<i>Rilascio permesso di costruire</i>	<i>Rilascio abilitativo su istanza di parte possono essere semplici o convenzionati</i>

	Elemento	Descrizione
Elementi accessori	<i>Assistenza sull'interpretazione delle norme di piano</i>	<i>Apertura al pubblico della segreteria per informazioni generali e aperture specifica per colloquio con tecnici ai fini dell'applicazione corretta delle norme</i>
	<i>Informazioni sulle procedure</i>	<i>Informazione sulla scelta del titolo abilitativo corretto in rapporto ai lavori da eseguire (es. Manutenzione straordinaria, ordinaria, restauro, ristrutturazione, nuova costruzione)</i>

Output del servizio

Tipologia	Quantità 2012
<i>Numero permessi rilasciati in un anno</i>	92
<i>Permessi rilasciati in un anno - Totale giornate</i>	1265
<i>Permessi rilasciati in un anno - Totale ore</i>	18720
<i>Nuovi permessi rilasciati in formato digitale (SUAP)</i>	15
<i>Nuovi permessi rilasciati in formato digitale (SUAP) - Totale giornate</i>	227,7
<i>Nuovi permessi rilasciati in formato digitale (SUAP) - Totale ore</i>	93,6

Utenza (a chi lo erogo?)

Criteria di segmentazione adottati

Criterio

<i>Cittadini</i>
<i>Professionisti</i>
<i>Imprese</i>

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
<i>Cittadini</i>	<i>Necessità di informazioni date in modo semplice ma corretto</i>
<i>Professionisti</i>	<i>Accesso diversificato alle informazioni a seconda della tipologia dell'utenza (professionisti o cittadini)</i>
<i>Imprese</i>	<i>Necessità di verifica idoneità imprese e requisiti</i>

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 2012
<i>Professionisti</i>	323
<i>Imprese</i>	40
<i>Non professionisti (valori stimati)</i>	800
<i>Totale utenti seguiti</i>	1163

Sistema di erogazione (Come lo erogo?)

Forma gestionale

<i>Diretta</i>	X
<i>Esternalizzata</i>	
<i>Mista</i>	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
<i>Cittadini</i>	
<i>Imprese</i>	
<i>Professionisti</i>	

Strutture erogative

Strutture	Note
<i>Sede</i>	<i>Via Vittorio Veneto 1</i>
<i>SUAP</i>	<i>Via Giolitti 7</i>

ALLEGATO 2: DEFINIZIONE DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE DEL SERVIZIO

Servizio

Permesso di costruire

Indicatori di performance del Servizio

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	N.indicatore	Codice indicatore	Standard di performance
QUANTITA'		Numero di permessi di costruire	Numero permessi di costruire /Titoli abilitativi	1	A1	>7%
QUALITA'	Trasparenza	Pubblicazione on line informazioni sul servizio	Pubblicazione sul sito delle informazioni sull'erogazione del servizio	2	B1	Aggiornamento dati sul sito con cadenza annuale per quanto aggiornabile direttamente
	Tempestività	Tempestività nel rilascio dei permessi (riduzione rispetto ai termini di legge)	N. giorni intercorrenti tra la richiesta e il rilascio (al netto dei periodi di sospensione) val/90 gg	3	C1	• 5 gg
		Tempestività nell'evasione delle richieste di accesso e/o di informazioni scritte	N. giorni intercorrenti tra la richiesta e quello di protocollazione ed invio delle informazioni e/o degli atti val/30gg	4	C2	< a 25 giorni
	Accessibilità'	Orario di apertura al pubblico	N. ore settimanali di apertura al pubblico val/36h	5	D1	• 10 ore
		Accesso diversificato per tipologia di utenza (professionisti e cittadini)	N. ore settimanali di apertura diversificata per utenza val/36h	6	D2	• 3 ore
		Accessibilità dell'utenza al servizio prenotazione appuntamenti	Prenotazione on line degli appuntamenti (agenda elettronica)/n. di appuntamenti senza prenotazione val/12h	7	D3	• 10%

		<i>Accessibilità a modulistica predisposta</i>	<i>Disponibilità on line della modulistica val/n titoli abilitativi</i>	8	D4	90%
		<i>Accessibilità on line dello stato di avanzamento della pratica</i>	<i>Disponibilità on line (dopo l'esame preliminare) val/n. stati pratica</i>	9	D5	100%
EFFICACIA	Tecnica	<i>Competenza nella risposta alle richieste sull'applicazione delle norme</i>	<i>% di permessi senza ricorsi in merito all'interpretazione/n. totale dei permessi rilasciati; permessi con ricorso/numero permessi validi</i>	10	E1	• 90%
		<i>Capacità di proporre soluzioni alternative (prevenzione conflitto)</i>	<i>% di permessi senza ricorsi/n. totale dei permessi rilasciati; permessi con ricorso/numero permessi validi</i>	11	E2	• 90%
		<i>Risoluzione di contenziosi informali</i>	<i>% contenziosi/contestazioni</i>	12	E3	• 20%
		<i>Numero dei reclami accolti perché pertinenti al servizio svolto</i>	<i>N. dei reclami accolti/numero totale dei reclami pervenuti</i>	13	E4	• 40%
	<i>Tempo di risposta dei reclami</i>	<i>N. giorni inferiore a 30 giorni</i>	14	E5	< a 25 giorni	
	Economica	<i>Gestione con strumenti collettivi gratuiti MUDE</i>	<i>n. pratiche mude/n pratiche generali</i>	15	F1	>3%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		<i>Grado di soddisfazione dell'utenza</i>	<i>Giudizi positivi di customer/Totale giudizi di customer</i>	16	G1	Giudizi favorevoli non inferiori al 51%
		<i>Qualità percepita</i>	<i>Percentuale di giudizi favorevoli espressi dai professionisti sul totale dei giudizi espressi</i>	17	G2	Giudizi favorevoli non inferiori al 51%

Allegato 2: Carta d'identità dell'indicatore

Se rvizio	<i>Pe rmesso di c ostruire</i>
------------------	--------------------------------

Caratteristiche generali	
Codice indicatore	A1
Denominazione indicatore	Numero di permessi di costruire
Formula indicatore	Numero permessi di costruire /Titoli abilitativi
Finalità indicatore	Registrazione e conteggio atti conclusi
Performance positiva	Conclusione di un elevato numero di titoli abilitativi
Dimensione di performance misurata	
Dimensione di performance	>7%
Sottodimensione di performance	-
Rilevazione e validazione	
Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Conteggio numerico dei titoli abilitativi rilasciati: Presenza registri e cataloghi
Fonti di riferimento	Registri e Programma per Archiviazione Pratiche
Responsabile della rilevazione	Funzionario direttivo arch. Stefania Avataneo

Allegato 2: Carta d'identità dell'indicatore

Servizio

Permesso di costruire

Caratteristiche generali

Codice indicatore	B1
Denominazione indicatore	Pubblicazione on line informazioni sul servizio
Formula indicatore	Pubblicazione sul sito delle informazioni sull'erogazione del servizio
Finalità indicatore	L'aumento delle informazioni sul sito è sintomo di incremento di trasparenza
Performance positiva	Il raggiungimento della performance positiva è costituito dal costante aggiornamento dei dati

Dimensione di performance misurata

Dimensione di performance	Aggiornamento dati sul sito con cadenza annuale per quanto aggiornabile direttamente
Sottodimensione di performance	-

Rilevazione e validazione

Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Consultazione del sito
Fonti di riferimento	Sito istituzionale dell'Ente
Responsabile della rilevazione	Funzionario direttivo arch. Stefania Avataneo

Allegato 2: Carta d'identità dell'indicatore

Servizio	<i>Permesso di costruire</i>
-----------------	------------------------------

Caratteristiche generali	
Codice indicatore	C1
Denominazione indicatore	Tempestività nel rilascio dei permessi (riduzione rispetto ai termini di legge)
Formula indicatore	N. giorni intercorrenti tra la richiesta e il rilascio (al netto dei periodi di sospensione) val/90 gg
Finalità indicatore	Riduzione dei termini di legge
Performance positiva	Il raggiungimento della performance positiva è dato dalla massima riduzione dei termini di legge per la conclusione dei procedimenti, compatibile con lo svolgimento di un'adeguata istruttoria
Dimensione di performance misurata	
Dimensione di performance	• 5 gg
Sottodimensione di performance	-
Collegamenti	
Rilevazione e validazione	
Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Estrazione dei dati dal software di gestione pratiche edilizie
Fonti di riferimento	Software di gestione pratiche edilizie
Responsabile della rilevazione	Funzionario direttivo arch. Stefania Avataneo

Allegato 2: Carta d'identità dell'indicatore

Servizio

Permesso di costruire

Caratteristiche generali

Codice indicatore	C2
Denominazione indicatore	Tempestività nell'evasione delle richieste di accesso e/o di informazioni scritte
Formula indicatore	N. giorni intercorrenti tra la richiesta e quello di protocollazione ed invio delle informazioni e/o degli atti val/30gg
Finalità indicatore	Riduzione dei termini di legge
Performance positiva	Il raggiungimento della performance positiva è dato dalla massima riduzione dei termini di legge per la conclusione dei procedimenti

Dimensione di performance misurata

Dimensione di performance	< a 25 giorni
Sottodimensione di performance	-
Collegamenti	

Rilevazione e validazione

Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Estrazione dei dati dal software di gestione del protocollo informatico
Fonti di riferimento	Software di gestione pratiche edilizie, Protocollo
Responsabile della rilevazione	Funzionario direttivo arch. Stefania Avataneo

Allegato 2: Carta d'identità dell'indicatore

Servizio	<i>Permesso di costruire</i>
-----------------	------------------------------

Caratteristiche generali	
Codice indicatore	D1
Denominazione indicatore	Orario di apertura al pubblico
Formula indicatore	N. ore settimanali di apertura al pubblico val/36h
Finalità indicatore	Facilità di accesso fisico al servizio
Performance positiva	Il raggiungimento della performance positiva è dato dal valore più vicino all'accessibilità completa al servizio (in termini di orario)
Dimensione di performance misurata	
Dimensione di performance	• 10 ore
Sottodimensione di performance	Uffici chiusi e orario non rispettato
Collegamenti	
Rilevazione e validazione	
Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Numero ore di apertura conformemente all'orario stabilito numero accesso agli atti - numero pagamenti effettuati
Fonti di riferimento	Sito, esposizione orari e disposizioni di servizio
Responsabile della rilevazione	Funzionario direttivo arch. Stefania Avataneo

Allegato 2: Carta d'identità dell'indicatore

Servizio	<i>Permesso di costruire</i>
-----------------	------------------------------

Caratteristiche generali

Codice indicatore	D2
Denominazione indicatore	Accesso diversificato per tipologia di utenza (professionisti e cittadini)
Formula indicatore	N. ore settimanali di apertura diversificata per utenza val/36h
Finalità indicatore	Facilità di accesso fisico al servizio
Performance positiva	Il raggiungimento della performance positiva è dato dal valore più vicino all'accessibilità completa al servizio (in termini di orario)

Dimensione di performance misurata

Dimensione di performance	• 3 ore
Sottodimensione di performance	Uffici chiusi e orario non rispettato
Collegamenti	

Rilevazione e validazione

Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Numero ore di apertura conformemente all'orario stabilito numero professionisti inserito in programma
Fonti di riferimento	Sito, esposizione orari e disposizioni di servizio
Responsabile della rilevazione	Funzionario direttivo arch. Stefania Avataneo

Allegato 2: Carta d'identità dell'indicatore

Servizio

Permesso di costruire

Caratteristiche generali

Codice indicatore	D3
Denominazione indicatore	Accessibilità dell'utenza al servizio prenotazione appuntamenti
Formula indicatore	Prenotazione on line degli appuntamenti (agenda elettronica)/n. di appuntamenti senza prenotazione val/12h
Finalità indicatore	Facilitare l'accesso al servizio
Performance positiva	Il raggiungimento della performance positiva è dato dall'incremento della percentuale di prenotazioni on line

Dimensione di performance misurata

Dimensione di performance	• 10%
Sottodimensione di performance	nessuna richiesta appuntamenti sul sito
Collegamenti	

Rilevazione e validazione

Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Consultazione dati e agende elettroniche
Fonti di riferimento	Banca dati c/o segreteria del servizio edilizia privata
Responsabile della rilevazione	Funzionario direttivo arch. Stefania Avataneo

Allegato 2: Carta d'identità dell'indicatore

Servizio	<i>Permesso di costruire</i>
-----------------	------------------------------

Caratteristiche generali	
Codice indicatore	D4
Denominazione indicatore	Accessibilità a modulistica predisposta
Formula indicatore	Disponibilità on line della modulistica val/n titoli abilitativi
Finalità indicatore	Facilitare l'accesso al servizio
Performance positiva	Il raggiungimento della performance positiva è dato dalla presenza del modulo on line. Un ulteriore elemento di performance è costituito dalla possibilità di compilare il modulo on line
Dimensione di performance misurata	
Dimensione di performance	90%
Sottodimensione di performance	assenza di modelli sul sito
Collegamenti	
Rilevazione e validazione	
Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Consultazione sito
Fonti di riferimento	Sito istituzionale
Responsabile della rilevazione	Funzionario direttivo arch. Stefania Avataneo

Allegato 2: Carta d'identità dell'indicatore

Servizio

Permesso di costruire

Caratteristiche generali

Codice indicatore	D5
Denominazione indicatore	Accessibilità on line dello stato di avanzamento della pratica
Formula indicatore	Disponibilità on line (dopo l'esame preliminare) val/n. stati pratica
Finalità indicatore	Facilitare l'accesso al servizio e aggiornamento costante di professionisti e richiedenti del permesso
Performance positiva	Il raggiungimento della performance positiva è dato dalla presenza del servizio on line

Dimensione di performance misurata

Dimensione di performance	100%
Sottodimensione di performance	-
Collegamenti	

Rilevazione e validazione

Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Consultazione sito
Fonti di riferimento	Sito istituzionale
Responsabile della rilevazione	Funzionario direttivo arch. Stefania Avataneo

Allegato 2: Carta d'identità dell'indicatore

Servizio

Permesso di costruire

Caratteristiche generali

Codice indicatore	E1
Denominazione indicatore	Competenza nella risposta alle richieste sull'applicazione delle norme
Formula indicatore	% di permessi senza ricorsi in merito all'interpretazione/n. totale dei permessi rilasciati; permessi con ricorso/numero permessi validi
Finalità indicatore	Verificare la qualità del servizio
Performance positiva	Il raggiungimento della performance positiva è dato dal valore più vicino all'assenza di ricorsi

Dimensione di performance misurata

Dimensione di performance	• 90%
Sottodimensione di performance	-
Collegamenti	

Rilevazione e validazione

Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Consultazione banca dati
Fonti di riferimento	Banca dati c/o servizio edilizia privata
Responsabile della rilevazione	Funzionario direttivo arch. Stefania Avataneo

Allegato 2: Carta d'identità dell'indicatore

Servizio

Permesso di costruire

Caratteristiche generali

Codice indicatore	E2
Denominazione indicatore	Capacità di proporre soluzioni alternative (prevenzione conflitto)
Formula indicatore	% di permessi senza ricorsi/n. totale dei permessi rilasciati; permessi con ricorso/numero permessi validi
Finalità indicatore	Verificare la qualità del servizio
Performance positiva	Il raggiungimento della performance positiva è dato dal valore più vicino all'assenza di ricorsi

Dimensione di performance misurata

Dimensione di performance	• 90%
Sottodimensione di performance	-
Collegamenti	

Rilevazione e validazione

Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Consultazione dati
Fonti di riferimento	Banca dati c/o segreteria del servizio edilizia privata
Responsabile della rilevazione	Funzionario direttivo arch. Stefania Avataneo

Allegato 2: Carta d'identità dell'indicatore

Servizio

Permesso di costruire

Caratteristiche generali

Codice indicatore	E3
Denominazione indicatore	Risoluzione di contenziosi informali
Formula indicatore	% contenziosi/contestazioni
Finalità indicatore	Verificare la qualità del servizio
Performance positiva	Il raggiungimento della performance positiva è dato dal valore più vicino all'assenza di ricorsi

Dimensione di performance misurata

Dimensione di performance	• 20%
Sottodimensione di performance	-
Collegamenti	

Rilevazione e validazione

Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Consultazione dati
Fonti di riferimento	Banca dati c/o segreteria del servizio edilizia privata
Responsabile della rilevazione	Funzionario direttivo arch. Stefania Avataneo

Allegato 2 : Carta d'identità dell'indicatore

Servizio	<i>Permesso di costruire</i>
-----------------	-------------------------------------

Caratteristiche generali

Codice indicatore	E4
Denominazione indicatore	Numero dei reclami accolti perché pertinenti al servizio svolto
Formula indicatore	N. dei reclami accolti/numero totale dei reclami pervenuti
Finalità indicatore	Verificare la qualità del servizio
Performance positiva	Il raggiungimento della performance positiva è dato dal valore più vicino all'assenza di reclami

Dimensione di performance misurata

Dimensione di performance	• 40%
Sottodimensione di performance	-
Collegamenti	

Rilevazione e validazione

Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Consultazione dati
Fonti di riferimento	Banca dati c/o segreteria del servizio edilizia privata
Responsabile della rilevazione	Funzionario direttivo arch. Stefania Avataneo

Allegato 2: Carta d'identità dell'indicatore

Servizio

Permesso di costruire

Caratteristiche generali

Codice indicatore	E5
Denominazione indicatore	Tempo di risposta dei reclami
Formula indicatore	N. giorni inferiore a 30 giorni
Finalità indicatore	Verificare la qualità del servizio
Performance positiva	Il raggiungimento della performance positiva è dato dalla tempestività dell'avvio della risposta

Dimensione di performance misurata

Dimensione di performance	< a 25 giorni
Sottodimensione di performance	-
Collegamenti	

Rilevazione e validazione

Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Consultazione dati
Fonti di riferimento	Banca dati c/o segreteria del servizio edilizia privata
Responsabile della rilevazione	Funzionario direttivo arch. Stefania Avataneo

Allegato 2: Carta d'identità dell'indicatore

Servizio

Permesso di costruire

Caratteristiche generali

Codice indicatore	F1
Denominazione indicatore	Gestione con strumenti collettivi gratuiti MUDE
Formula indicatore	n. pratiche mude/n pratiche generali
Finalità indicatore	Aumento della gestione informatizzata
Performance positiva	Aumento delle pratiche rispetto indicatore

Dimensione di performance misurata

Dimensione di performance	>3%
Sottodimensione di performance	-
Collegamenti	

Rilevazione e validazione

Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Consultazione dati
Fonti di riferimento	Banca dati c/o segreteria del servizio edilizia privata
Responsabile della rilevazione	Funzionario direttivo arch. Stefania Avataneo

Allegato 2: Carta d'identità dell'indicatore

Servizio

Permesso di costruire

Caratteristiche generali

Codice indicatore	G1
Denominazione indicatore	Grado di soddisfazione dell'utenza
Formula indicatore	Giudizi positivi di customer/Totale giudizi di customer
Finalità indicatore	La percentuale di giudizi favorevoli consente di misurare il livello di gradimento complessivo del servizio
Performance positiva	Posto che il valore ottimale teorico è pari a 80% di giudizi molto buoni nella comparazione dei dati annuali la performance migliore è quella che si avvicina maggiormente a tale valore

Dimensione di performance misurata

Dimensione di performance	Giudizi favorevoli non inferiori al 51%
Sottodimensione di performance	-

Rilevazione e validazione

Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Questionari distribuiti all'utenza
Fonti di riferimento	Banca dati su p.c.del servizio edilizia privata
Responsabile della rilevazione	Funzionario direttivo arch. Stefania Avataneo

Allegato 2: Carta d'identità dell'indicatore

Servizio	<i>Permesso di costruire</i>
-----------------	------------------------------

Caratteristiche generali

Codice indicatore	G2
Denominazione indicatore	Qualità percepita
Formula indicatore	Percentuale di giudizi favorevoli espressi dai professionisti sul totale dei giudizi espressi
Finalità indicatore	La percentuale di giudizi favorevoli consente di misurare la qualità percepita
Performance positiva	Posto che il valore ottimale teorico è pari a 80% di giudizi molto buoni nella comparazione dei dati annuali la performance migliore è quella che si avvicina maggiormente a tale valore

Dimensione di performance misurata

Dimensione di performance	Giudizi favorevoli non inferiori al 51%
Sottodimensione di performance	-

Rilevazione e validazione

Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Questionari distribuiti per posta elettronica/scaricabili dal sito o consegnati personalmente ai professionisti
Fonti di riferimento	Banca dati su p.c. del servizio edilizia privata
Responsabile della rilevazione	Funzionario direttivo arch. Stefania Avataneo

ALLEGATO 1: ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

AUTO RIZZAZIONE PAESAGGISTICA

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Rilascio autorizzazione paesaggistica</i>	Rilascio titolo autorizzativo secondo le tempistiche previste dalla legge

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Assistenza sull'interpretazione normativa e vincolistica dei vari strumenti urbanistici</i>	Erogazione informazioni in merito alla lettura della vincolistica e della normativa su P.R.G.C., piano particolareggiato zona PP1 e piano paesaggistico della collina redatto dalla Provincia di Torino
<i>Informazioni tecniche sul procedimento</i>	Supporto tecnico per l'individuazione della modalità con cui proporre l'istanza secondo le opzioni "lieve entità", "semplificata" ed "ordinaria"; informazioni sulla tempistica di rilascio dell'atto

Output del servizio

Tipologia	Quantità 2012	totale ore	totale giornate
Numero autorizzazioni paesaggistiche rilasciate in un anno	81		

Nuove autorizzazioni rilasciate in formato digitale (SUAP) e richieste via pec	1		

Utenza (a chi lo erogo?)

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Esterno
Interno

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
<i>Utenza esterna</i>	Professionisti e cittadini
<i>Utenza interna</i>	Settore lavori pubblici e servizio patrimonio

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 2012
Professionisti (valori stimati)	90
Non professionisti (valori stimati)	10
Totale utenti seguiti	100

Sistema di erogazione (Come lo erogo?)

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio

Strutture erogative

Strutture	Note
Sede	Via Vittorio Veneto 1
SUAP	Via Giolitti 7

ALLEGATO 2: DEFINIZIONE DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE DEL SERVIZIO

Se rvizio						
<i>Rilasc io autorizzazione paesaggistica</i>						
Indicatori di performance del servizio						
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Numero indicatore	Codice indicatore	Standard di performance
QUALITA'	Trasparenza	<i>Pubblicazione on line informazioni sul servizio</i>	<i>Pubblicazione sul sito delle informazioni sull'erogazione del servizio (modulistica)</i>	1	B1	<i>Entro 45 gg dalla modifica normativa</i>
	Tempestività	<i>Tempestività nel rilascio delle autorizzazioni (riduzione rispetto ai termini di legge)</i>	<i>N. giorni intercorrenti tra la richiesta e l'invio del parere in Soprintendenza (al netto dei periodi di sospensione) rispetto al tempo massimo previsto per legge in riferimento alle istanze con modalità "normale" e "semplificata"</i>	2	C1	<i>• 2 gg sull'50% delle paesaggistiche rilasciate</i>
		<i>Tempestività nell'evasione delle richieste di accesso e/o di informazioni scritte</i>	<i>N. giorni intercorrenti tra la richiesta e quello di protocollazione ed invio delle informazioni e/o degli atti</i>	3	C2	<i>• 28 gg</i>
	Accessibilità	<i>Orario di apertura al pubblico</i>	<i>N. ore settimanali di apertura al pubblico</i>	4	D1	<i>• 4 ore e 3/4</i>

		<i>Accessibilità dell'utenza al servizio prenotazione appuntamenti</i>	<i>Prenotazione on line degli appuntamenti (agenda elettronica)/n. di appuntamenti senza prenotazione</i>	5	D2	• 5%
		<i>Accessibilità a modulistica predisposta</i>	<i>Disponibilità on line del modulo</i>	6	D3	100%
		<i>Accessibilità on line dello stato di avanzamento della pratica</i>	<i>Disponibilità on line</i>	7	D4	100%
EFFICACIA	Tecnica	<i>Competenza nella risposta alle richieste sull'applicazione delle norme</i>	<i>% di autorizzazioni senza ricorsi in merito all'interpretazione/n. totale delle autorizzazioni rilasciati</i>	8	E1	• 90%
		<i>Capacità di proporre soluzioni alternative (prevenzione conflitto)</i>	<i>% di autorizzazioni senza ricorsi/n. totale delle autorizzazioni rilasciate</i>	9	E2	• 90%
		<i>Numero dei reclami accolti perché pertinenti al servizio svolto</i>	<i>N. dei reclami accolti/numero totale dei reclami pervenuti</i>	11	E3	• 20%
		<i>Tempo di risposta dei reclami</i>	<i>N. giorni inferiore a 30 giorni</i>	12	E4	• 25 gg
	Economica	<i>Riduzione spese postali documentazione in uscita</i>	<i>Incremento istanze via pec</i>	13	E5	5%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		<i>Grado di soddisfazione dell'utenza</i>	<i>Giudizi positivi di customer/Totale giudizi di customer</i>	14	G1	<i>Giudizi favorevoli non inferiori al 60%</i>
		<i>Qualità percepita</i>	<i>Percentuale di giudizi favorevoli espressi dai professionisti sul totale dei giudizi espressi</i>	15	G2	<i>Giudizi favorevoli non inferiori al 60%</i>

Allegato 3: Carta d'identità dell'indicatore

Servizio	<i>Auto rizzazione pae sag gistica</i>
Caratteristiche generali	
Codice indicatore	B1
Denominazione indicatore	Pubblicazione on line delle informazioni sul servizio
Formula indicatore	Pubblicazione sul sito delle informazioni sull'erogazione del servizio (modulistica)
Finalità indicatore	Incremento trasparenza
Performance positiva	Il raggiungimento della performance positiva è costituito dall'aggiornamento dei dati
Dimensione di performance misurata	
Dimensione di performance	Entro 45 gg dalla modifica normativa
Sottodimensione di performance	
Rilevazione e validazione	
Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Consultazione del sito
Fonti di riferimento	Sito istituzionale dell'Ente
Responsabile della rilevazione	Funzionario direttivo arch. Cristina Vautero

Allegato 3: Carta d'identità dell'indicatore

Servizio	<i>Autorizzazione paesaggistica</i>
-----------------	--

Caratteristiche generali

Codice indicatore	C1
Denominazione indicatore	Tempestività nel rilascio delle autorizzazioni (riduzione rispetto ai termini di legge)
Formula indicatore	N. giorni intercorrenti tra la richiesta e l'invio del parere in Soprintendenza (al netto dei periodi di sospensione) rispetto al tempo massimo previsto per legge in riferimento alle istanze presentate con modalità "normale" e "semplificata"
Finalità indicatore	Riduzione dei termini di legge
Performance positiva	Il raggiungimento della performance positiva è dato dalla massima riduzione dei termini di legge per la conclusione del procedimento, compatibile con lo svolgimento di un'adeguata istruttoria

Dimensione di performance misurata

Dimensione di performance	• 2 gg sull'50% delle paesaggistiche rilasciate
Sottodimensione di performance	-
Collegamenti	

Rilevazione e validazione

Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Estrazione dei dati dal software di gestione pratiche paesaggistiche
Fonti di riferimento	Software di gestione pratiche paesaggistiche
Responsabile della rilevazione	Funzionario direttivo arch. Cristina Vautero

Allegato 3: Carta d'identità dell'indicatore

Servizio

Autoizzazione pae saggiistica

Caratteristiche generali

Codice indicatore	C2
Denominazione indicatore	Tempestività nell'evasione delle richieste di accesso e/o di informazioni scritte
Formula indicatore	N. giorni intercorrenti tra la richiesta e quello di protocollazione ed invio delle informazioni e/o degli atti
Finalità indicatore	Riduzione dei termini di legge
Performance positiva	Il raggiungimento della performance positiva è dato dalla massima riduzione dei termini di legge per la conclusione dei procedimenti

Dimensione di performance misurata

Dimensione di performance	• 28 gg
Sottodimensione di performance	-
Collegamenti	

Rilevazione e validazione

Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Estrazione dei dati dal software di gestione del protocollo informatico
Fonti di riferimento	Software di gestione pratiche edilizie
Responsabile della rilevazione	Funzionario direttivo dr.ssa Cristina Vautero

Se rvizio***AutORIZZAZIONE pae sagistica*****Caratteristiche generali**

Codice indicatore	D1
Denominazione indicatore	Orario di apertura al pubblico
Formula indicatore	N. ore settimanali di apertura al pubblico
Finalità indicatore	Facilità di accesso fisico al servizio
Performance positiva	Il raggiungimento della performance positiva è dato dal valore più vicino all'accessibilità completa al servizio (in termini di orario)

Dimensione di performance misurata

Dimensione di performance	• 4 ore e 3/4
Sottodimensione di performance	-
Collegamenti	

Rilevazione e validazione

Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Consultazione dati
Fonti di riferimento	Sito, esposizione orari e disposizioni di servizio
Responsabile della rilevazione	Funzionario direttivo arch. Cristina Vautero

Allegato 3: Carta d'identità dell'indicatore

Servizio	<i>Auto rizzazione pae saggistica</i>
-----------------	---------------------------------------

Caratteristiche generali

Codice indicatore	D2
Denominazione indicatore	Accessibilità dell'utenza al servizio prenotazione appuntamenti
Formula indicatore	Prenotazione on line degli appuntamenti (agenda elettronica)/n. di appuntamenti senza prenotazione
Finalità indicatore	Facilitare l'accesso al servizio
Performance positiva	Il raggiungimento della performance positiva è dato dall'incremento della percentuale di prenotazioni on line

Dimensione di performance misurata

Dimensione di performance	<ul style="list-style-type: none">• 5% degli appuntamenti
Sottodimensione di performance	-
Collegamenti	

Rilevazione e validazione

Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Consultazione dati
Fonti di riferimento	Banca dati c/o segreteria del servizio edilizia privata
Responsabile della rilevazione	Funzionario direttivo arch. Cristina Vautero

Se rvizio

Auto rizzazione pae saggistica

Caratteristiche generali

Codice indicatore	D3
Denominazione indicatore	Accessibilità a modulistica predisposta
Formula indicatore	Disponibilità on line del modulo
Finalità indicatore	Facilitare l'accesso al servizio
Performance positiva	Il raggiungimento della performance positiva è dato dalla presenza del modulo on line

Dimensione di performance misurata

Dimensione di performance	100%
Sottodimensione di performance	-
Collegamenti	

Rilevazione e validazione

Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Consultazione sito
Fonti di riferimento	Sito istituzionale
Responsabile della rilevazione	Funzionario direttivo arch. Cristina Vautero

Allegato 3: Carta d'identità dell'indicatore

Servizio

Auto rizzazione pae sag gistic a

Caratteristiche generali

Codice indicatore	D4
Denominazione indicatore	Accessibilità on line dello stato di avanzamento della pratica
Formula indicatore	Disponibilità on line
Finalità indicatore	Facilitare l'accesso al servizio
Performance positiva	Il raggiungimento della performance positiva è dato dalla presenza del servizio on line

Dimensione di performance misurata

Dimensione di performance	100%
Sottodimensione di performance	-
Collegamenti	

Rilevazione e validazione

Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Consultazione sito
Fonti di riferimento	Sito istituzionale
Responsabile della rilevazione	Funzionario direttivo arch. Cristina Vautero

Se rvizio

Autorizzazione pae sagistica

Caratteristiche generali

Codice indicatore	E1
Denominazione indicatore	Competenza nella risposta alle richieste sull'applicazione delle norme
Formula indicatore	% di autorizzazioni senza ricorsi in merito all'interpretazione/n. totale delle autorizzazioni rilasciati
Finalità indicatore	Verificare la qualità del servizio
Performance positiva	Il raggiungimento della performance positiva è dato dal valore più vicino all'assenza di ricorsi

Dimensione di performance misurata

Dimensione di performance	• 90%
Sottodimensione di performance	-
Collegamenti	

Rilevazione e validazione

Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Consultazione banca dati
Fonti di riferimento	Banca dati c/o servizio progettazione
Responsabile della rilevazione	Funzionario direttivo arch. Cristina Vautero

Allegato 3: Carta d'identità dell'indicatore

Servizio	<i>Auto rizzazione pae sag gistic a</i>
-----------------	---

Caratteristiche generali

Codice indicatore	E2
Denominazione indicatore	Capacità di proporre soluzioni alternative (prevenzione conflitto)
Formula indicatore	% di autorizzazioni senza ricorsi/n. totale delle autorizzazioni rilasciate
Finalità indicatore	Verificare la qualità del servizio
Performance positiva	Il raggiungimento della performance positiva è dato dal valore più vicino all'assenza di ricorsi

Dimensione di performance misurata

Dimensione di performance	• 90%
Sottodimensione di performance	-
Collegamenti	

Rilevazione e validazione

Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Consultazione dati
Fonti di riferimento	Banca dati c/o servizio progettazione
Responsabile della rilevazione	Funzionario direttivo arch. Cristina Vautero

Allegato 3: Carta d'identità dell'indicatore

Servizio

Auto rizzazione pae sag gistic a

Caratteristiche generali

Codice indicatore	E3
Denominazione indicatore	Numero dei reclami accolti perché pertinenti al servizio svolto
Formula indicatore	N. dei reclami accolti/numero totale dei reclami pervenuti
Finalità indicatore	Verificare la qualità del servizio
Performance positiva	Il raggiungimento della performance positiva è dato dal valore più vicino all'assenza di ricorsi

Dimensione di performance misurata

Dimensione di performance	• 20%
Sottodimensione di performance	-
Collegamenti	

Rilevazione e validazione

Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Consultazione dati
Fonti di riferimento	Banca dati c/o servizio progettazione
Responsabile della rilevazione	Funzionario direttivo arch. Cristina Vautero

Allegato 3: Carta d'identità dell'indicatore

Servizio

Auto rizzazione pae sag gistic a

Caratteristiche generali

Codice indicatore	E4
Denominazione indicatore	Tempo di risposta dei reclami
Formula indicatore	N. giorni inferiore a 30 giorni
Finalità indicatore	Verificare la qualità del servizio
Performance positiva	Il raggiungimento della performance positiva è dato dalla tempestività della risposta

Dimensione di performance misurata

Dimensione di performance	• 25 gg
Sottodimensione di performance	-
Collegamenti	

Rilevazione e validazione

Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Consultazione dati
Fonti di riferimento	Banca dati c/o servizio progettazione
Responsabile della rilevazione	Funzionario direttivo arch. Cristina Vautero

Allegato 3: Carta d'identità dell'indicatore

Servizio

Autorizzazione pae saggiistica

Caratteristiche generali

Codice indicatore	E5
Denominazione indicatore	Riduzione spese postali documentazione in uscita
Formula indicatore	Incremento istanze via pec
Finalità indicatore	Riduzione costo del servizio
Performance positiva	Il raggiungimento della performance positiva è dato dall'incremento della riduzione del costo della posta in uscita pertinente alle autorizzazioni

Dimensione di performance misurata

Dimensione di performance	5%
Sottodimensione di performance	-
Collegamenti	

Rilevazione e validazione

Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Consultazione dati
Fonti di riferimento	Registro spedizioni postali c/o protocollo
Responsabile della rilevazione	Funzionario direttivo arch. Cristina Vautero

Carta d'identità dell'indicatore

Servizio

Auto rizzazione pae sag gistic a

Caratteristiche generali

Codice indicatore	G1
Denominazione indicatore	Grado di soddisfazione dell'utenza
Formula indicatore	Giudizi positivi di customer/Totale giudizi di customer
Finalità indicatore	La percentuale di giudizi favorevoli consente di misurare il livello di gradimento complessivo del servizio
Performance positiva	Posto che il valore ottimale teorico è pari a 60% di giudizi molto buoni nella comparazione dei dati annuali la performance migliore è quella che si avvicina maggiormente a tale valore

Dimensione di performance misurata

Dimensione di performance	Giudizi favorevoli non inferiori al 60%
Sottodimensione di performance	-

Rilevazione e validazione

Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Questionari distribuiti all'utenza
Fonti di riferimento	Banca dati su p.c.del servizio progettazione
Responsabile della rilevazione	Funzionario direttivo arch. Cristina Vautero

Carta d'identità dell'indicatore

Servizio

Auto rizzazione pae sag gistica

Caratteristiche generali

Codice indicatore	G2
Denominazione indicatore	Qualità percepita
Formula indicatore	Percentuale di giudizi favorevoli espressi dai professionisti sul totale dei giudizi espressi
Finalità indicatore	La percentuale di giudizi favorevoli consente di misurare la qualità percepita
Performance positiva	Posto che il valore ottimale teorico è pari a 60% di giudizi molto buoni nella comparazione dei dati annuali la performance migliore è quella che si avvicina maggiormente a tale valore

Dimensione di performance misurata

Dimensione di performance	Giudizi favorevoli non inferiori al 60%
Sottodimensione di performance	-

Rilevazione e validazione

Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Questionari distribuiti per posta elettronica/scaricabili dal sito o consegnati personalmente ai professionisti
Fonti di riferimento	Banca dati su p.c.del servizio progettazione
Responsabile della rilevazione	Funzionario direttivo arch. Cristina Vautero