

COMUNE DI VIGLIANO BIELLESE

Carta Servizi Settore Urbanistico



APPROVATA CON D.G.C. N. 33 DEL 29/03/2017

COMUNE DI VIGLIANO BIELLESE

Carta Servizi Settore Urbanistico

Cos'è

La Carta dei Servizi descrive i servizi erogati ai cittadini, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra il servizio e i propri utenti impegnando l'Amministrazione Comunale in modo trasparente e completo, circa l'offerta dei servizi e le modalità per usufruirne.

La Carta dei Servizi quindi è uno strumento di comunicazione tra il Comune di Vigliano Biellese e i cittadini volto a tutelare i diritti di questi ultimi.

Questa Carta individua i servizi che il Settore Urbanistico eroga sulla base delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Settore stesso.

Nel comune di Vigliano il Settore urbanistico non si occupa solo di urbanistica (formazione dei piani regolatori comunali e istruttoria degli strumenti urbanistici per l'attuazione del piano regolatore: piani particolareggiati, piani per l'edilizia economica popolare, piani per gli insediamenti produttivi, piani di recupero, piani per l'edilizia privata convenzionata etc...) ma abbraccia anche altre discipline: Edilizia privata, Ambiente e Tutela paesaggistica

In particolare la Carta:

- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti nel settore urbanistico per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.

I principali riferimenti normativi relativi alla Carta dei Servizi sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994;
- Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica;
- Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000;
- Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- D.Lgs. n. 286 del 30/07/1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi";

I principi generali di erogazione del servizio

- **Uguaglianza**

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili.

- **Imparzialità**

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

- **Continuità**

Il Settore urbanistico garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico, salvo cause di forza maggiore. In particolare nella giornata del cittadino (giovedì) è assicurato il servizio per l'intera giornata: dalle 9 alle 16.

Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura del servizio saranno rese note ai cittadini attraverso: Comunicazione agli organi locali di informazione, Sito web del Comune (www.vigliano.info), Cartelli informativi.

- **Partecipazione**

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve sempre dare riscontro nei tempi stabiliti.

- **Chiarezza e Trasparenza**

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere. Viene garantito ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi

- **Efficienza ed Efficacia**

L'organizzazione è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, ricercando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee.

La sede, i contatti e i ruoli dei dipendenti

Il Settore Urbanistico ha sede al secondo piano del Palazzo municipale, in via Milano n.234 – CAP 13856 – PEC : certificata@pec.vigliano.info.

I locali sono facilmente accessibili senza barriere architettoniche, un ascensore serve tutti i piani del Palazzo

I dipendenti in dotazione al Settore sono raggiungibili attraverso contatto diretto durante l'orario di apertura al pubblico, contatti telefonici, contatti a mezzo di posta elettronica o a mezzo PEC

Ufficio informazioni tel. 015 512041 e poi digitare 4

Nadia Poletti tel. diretto 015 3353201 - [@mail poletti@vigliano.info](mailto:@mail_poletti@vigliano.info)

Ettore Bertinetti tel. diretto 015 3351904 - [@mail listaurbanistica@vigliano.info](mailto:@mail_listaurbanistica@vigliano.info)

Responsabile del Settore Urbanistico, riferimento per problemi inerenti il settore e in particolare per le procedure di formazione piano regolatore e per istruttoria degli strumenti urbanistici di attuazione dello stesso piano

Geom. Vincenzo Garufi tel. diretto 015 3354052 – [@mail garufi@vigliano.info](mailto:@mail_garufi@vigliano.info)

Istruttore tecnico direttivo, riferimento per l'edilizia produttiva e terziaria, sanatorie e condoni edilizi, trivellazione pozzi, cave, impianti di cogenerazione e segnalazioni per inquinamento di aria, acqua e atmosfera

Geom. Elisa Ramella Benna tel. diretto 015 3353032 –

[@mail ramella@vigliano.info](mailto:@mail_ramella@vigliano.info)

Istruttore tecnico, riferimento per abusi edilizi, sanatorie, condoni e contributi regionali per eliminazione barriere architettoniche negli edifici privati, autorizzazioni paesaggistiche

Geom. Andrea Squaiella tel. diretto 015 3354053 –

[@mail squaiella@vigliano.info](mailto:@mail_squaiella@vigliano.info)

Istruttore tecnico, riferimento per interventi edilizi minori e per certificazioni di destinazione urbanistica abusi edilizi, sanatorie e condoni, segnalazioni relative alla presenza di amianto

Geom. Patrizia Peraldo Eusebiot tel. diretto 015 0155093 –

[@mail peraldo@vigliano.info](mailto:@mail_peraldo@vigliano.info)

Orario di apertura al pubblico per informazioni e ritiro documenti :

Lunedì, Martedì, Mercoledì e Venerdì 9.00-12.00 oppure per i casi urgenti, in altri orari, previo appuntamento

Giovedì 9.00 -16,00 (giornata del cittadino)

Orario di ricevimento dei tecnici

Mercoledì 9.00 – 12.00 oppure per i casi urgenti, in altri orari, previo appuntamento

Giovedì 9.00 - 13.00 oppure per i casi urgenti, in altri orari, previo appuntamento

Servizi offerti

Urbanistica

Il Servizio sovrintende a tutte le modifiche attinenti il Piano regolatore generale curando la procedura finalizzata all'approvazione di un nuovo piano regolatore o delle proprie varianti. Cura l'istruttoria dei piani urbanistici attuativi dello stesso piano regolatore predisponendo le relative bozze delle convenzioni urbanistiche. Verifica che i progetti delle opere pubbliche siano conformi alle norme del piano regolatore. Nell'ambito del processo di partecipazione è riconosciuta ai cittadini la possibilità di intervenire, con osservazioni e proposte, in qualsiasi momento delle diverse fasi di pubblicazione degli atti concernenti la formazione degli strumenti urbanistici sopra menzionati.

Gli elaborati e le norme del Piano regolatore generale comunale sono consultabili sul sito istituzionale (www.vigliano.info) nella sotto sezione "Pianificazione e governo del territorio" della sezione "Amministrazione Trasparente" (Link: <https://comune.vigliano.bi.it/it-it/amministrazione/amministrazione-trasparente/pianificazione-e-governo-del-territorio>)

Edilizia privata – accertamento di conformità e tutela paesaggistica

Lo sportello unico per l'edilizia, presso il Settore Urbanistico, costituisce l'unico punto di accesso per il privato interessato in relazione a tutte le vicende amministrative riguardanti gli interventi edilizi e l'acquisizione dei relativi titoli abilitativi per l'esecuzione di interventi edilizi su fabbricati e su aree private.

Tutte le procedure in questione sono state informatizzate in ottemperanza ai disposti della normativa statale in materia di "Digitalizzazione della Pubblica Amministrazione". Sul sito istituzionale (www.vigliano.info) è presente una icona "Sportello unico edilizia" che contiene tutte le informazioni e la modulistica concernenti il titolo abilitativo edilizio, l'autorizzazione paesaggistica e la tipologia dell'intervento edilizio, mentre tutti i procedimenti sono presenti nella sezione del sito "Amministrazione trasparente", sotto sezione "Attività e procedimenti".

I titoli abilitativi previsti dalla normativa statale (D.P.R. n. 380/2001) sono quelli appresso elencati e specificati nel dettaglio sul sito istituzionale (www.vigliano.info) nella icona "Sportello unico edilizia"

- a) C.I.L.A. > Comunicazione inizio attività asseverata da un tecnico abilitato, si presenta per gli interventi modesti come, ad esempio, la manutenzione straordinaria.
- b) S.C.I.A. > Segnalazione certificata inizio attività, riguarda interventi più consistenti come, ad esempio, il risanamento conservativo, Resta fatta salva la facoltà di richiedere il permesso di costruire.
- c) Permesso di costruire > riguarda interventi consistenti come nuove costruzioni, ampliamenti, ristrutturazioni sopraelevazioni, sostituzioni edilizie. Resta fatta salva la facoltà, limitatamente alle ristrutturazioni, di presentare la cosiddetta S.C.I.A. complessa.

I piccoli interventi di manutenzione ordinaria (rifacimento del bagno, la tinteggiatura interne, la sostituzione di tegole ammalorate, il rifacimento degli impianti etc..) rientrano nell'attività libera per la quale basta una semplice comunicazione allo Sportello.

Nella medesima icona “Sportello unico edilizia” è presente la modulistica relativa agli accertamenti di conformità (sanatorie) e alla autorizzazione paesaggistica necessaria quando l'intervento ricade in area boscata o nella fascia di rispetto di 150 metri dalle sponde dei torrenti Cervo, Chiebbia e Valgrande.

I Regolamenti edilizio ed igienico-sanitario sono consultabili sul sito istituzionale (www.vigliano.info) nella sezione “L'Amministrazione/Atti e Pubblicazioni Regolamenti/Edilizia, Demanio, Suolo Pubblico e Arredo Urbano” (Link: <https://www.comune.vigliano.bi.it/it-it/amministrazione/atti-pubblicazioni/regolamenti?edilizia-demanio-suolo-pubblico-e-arredo-urbano-1286#hedilizia-demanio-suolo-pubblico-e-arredo-urbano>)

Lo stesso sportello si occupa dei certificati di destinazione urbanistica e dei nulla osta per la vendita degli alloggi di edilizia residenziale convenzionata o agevolata. La modulistica è presente sul sito istituzionale (www.vigliano.info) nella sezione “Servizi- Abitare” (Link: <https://comune.vigliano.bi.it/it-it/servizi/abitare-c>)

Ambiente

Il servizio, che lavora in stretta collaborazione con l'Agenzia regionale protezione ambiente (A.R.P.A.), con l'ASL di Biella, con il settore ambiente della Provincia di Biella e con la Polizia locale, si occupa in generale delle segnalazioni riguardanti la presenza di agenti inquinanti nell'aria, nell'acqua nel suolo. Inoltre si occupa di inquinamento sonoro e cura tutte le procedure inerenti la rimozione dell'amianto, le autorizzazioni per le antenne della telefonia mobile, per l'apertura di cave, per la trivellazione di pozzi e per l'autorizzazione di impianti di cogenerazione. La modulistica e le norme sono presenti sul sito istituzionale (www.vigliano.info) nella sezione “Servizi/Vivere l'ambiente” (Link: <https://comune.vigliano.bi.it/it-it/servizi/vivere-l-ambiente-c>

Diritto di accesso

Il Comune di Vigliano Biellese garantisce l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi per favorire la partecipazione e assicurare la trasparenza e l'imparzialità dell'azione amministrativa. I tempi e le modalità di esercizio di detto diritto sono presenti sul sito istituzionale (www.vigliano.info) nella sezione “Amministrazione Trasparente/Altri contenuti/Accesso civico” (Link: <https://www.comune.vigliano.bi.it/it-it/servizi/essere-cittadino-c/riciesta-di-accesso-agli-atti-317-138-1-91a15101abc96685d68515dba2cfa519>) oppure nella sezione “Servizi/Abitare” (Link: <https://www.comune.vigliano.bi.it/it-it/servizi/abitare-c/pratiche-edilizie-stato-avanzamento-e-accesso-agli-atti-70-16-1-927be7033179a7498579dbadad7400a1>)

I costi

Dipendono dalla tipologia del servizio e sono stati definiti dalla Giunta Comunale con proprio atto deliberativo n. 29 del 30/03/2016. I costi sono quelli appresso specificati, tenuto conto che il costo del diritto di accesso è pari al costo delle fotocopie da intendersi come rimborso spese di riproduzione

TIPOLOGIA ATTO O DOCUMENTO DEL SERVIZIO EROGATO	DIRITTI DI SEGRETERIA	BOLLI ISTANZA	BOLLI SUGLI ATTI
Certificati di destinazione urbanistica	€ 20,00 fino a 10 mappali € 40,00 oltre 10 mappali	€ 16,00 (escluso successioni)	€ 16,00 (escluso successioni)
Certificati storici di destinazione urbanistica	€ 50,00	€ 16,00 (escluso successioni)	€ 16,00 (escluso successioni)
Certificati e attestazioni in materia urbanistico-edilizia escluso i pareri preventivi	€ 20,00	€. 16,00 (escluso frazionamenti)	Esente
Segnalazione Certificata di Inizio Attività e varianti (art articolo 22 del D.P.R. 380/2001) esclusi interventi per l'eliminazione delle barriere architettoniche	€. 60,00	Esente	Esente
Segnalazione Certificata di Inizio Attività in sanatoria (art 37 del D.P.R. 380/2001)	€ 60,00	Esente	Esente
Permesso di costruire e varianti in alternativa alla Segnalazione certificata di inizio attività (art. 22, commi 1, 2 e 7, D.P.R. 380/2001)	€ 60,00	€ 16,00	€ 16,00
Permesso di costruire gratuito e varianti (art. 17, D.P.R. 380/2001) compresi sanatorie e condoni edilizi	€ 60,00	€ 16,00	€ 16,00
Permesso di costruire e varianti con contributo o SCIA e varianti onerosa (art. 10 e 22 c.3 D.P.R. 380/2001) - Compresi sanatorie e condoni edilizi	€ 100,00 (ristrutturazioni) € 150,00 (fino a 400 mc) € 200,00 (fino a 1000 mc) € 400,00 (oltre 1000 mc)	€ 16,00	€ 16,00
RESIDENZIALE			

TIPOLOGIA ATTO O DOCUMENTO DEL SERVIZIO EROGATO	DIRITTI SEGRETERIA	BOLLI ISTANZA	BOLLI SUGLI ATTI
<p>Permesso di costruire e varianti con contributo o SCIA e varianti onerosa (art. 10 e 22 c.3 D.P.R. 380/2001)</p> <p>Compresi sanatorie e condoni edilizi</p> <p>NON RESIDENZIALE</p>	<p>€ 100,00 (ristrutturazioni)</p> <p>€ 150,00 (fino a 400 mq)</p> <p>€ 200,00 (fino a 1000 mq)</p> <p>€ 400,00 (oltre 1000 mq)</p>	€ 16,00	€ 16,00
<p>Permesso di costruire e varianti convenzionati ex art. 49 L.R. n. 56/1977 e artt. 17 e 18 D.P.R. 380/2001</p> <p>RESIDENZIALE</p>	<p>€ 100,00 (ristrutturazioni)</p> <p>€ 150,00 (fino a 400 mc)</p> <p>€ 200,00 (fino a 1000 mc)</p> <p>€ 400,00 (oltre 1000 mc)</p>	€ 16,00	€ 16,00
<p>Permesso di costruire e varianti convenzionati ex art. 49 L.R. n. 56/1977 e artt. 17 e 18 D.P.R. 380/2001</p> <p>NON RESIDENZIALE</p>	<p>€ 100,00 (ristrutturazioni)</p> <p>€ 150,00 (fino a 400 mq)</p> <p>€ 200,00 (fino a 1000 mq)</p> <p>€ 400,00 (oltre 1000 mq)</p>	€ 16,00	€ 16,00
<p>Autorizzazioni Paesaggistico-Ambientali e varianti ex L.R. 20/89 comprese le sanatorie e i condoni edilizi</p>	€ 70,00	€ 16,00	€ 16,00
<p>Autorizzazioni idrogeologiche e varianti ex L.R. 45/89 comprese le sanatorie e i condoni edilizi</p>	€ 70,00	€ 16,00	€ 16,00
<p>Volture Rinnovi e Proroghe di permessi, SCIA, autorizzazioni ambientali e idrogeologiche e ogni altro titolo abilitativo</p>	€ 50,00	€ 16,00	€ 16,00
<p>Autorizzazione e varianti piani di recupero d'iniziativa dei privati</p>	€ 50,00	€ 16,00	€ 16,00
<p>Autorizzazione e varianti piani di lottizzazione di iniziativa privata</p>	€ 516,16	€ 16,00	€ 16,00
<p>Volture piani urbanistici esecutivi</p>	€ 100,00	€ 16,00	€ 16,00
<p>Certificati di inagibilità</p>	€ 50,00	€ 16,00	Esente

TIPOLOGIA ATTO O DOCUMENTO DEL SERVIZIO EROGATO	DIRITTI SEGRETERIA	BOLLI ISTANZA	BOLLI SUGLI ATTI
Segnalazione Certificata Agibilità per edifici residenziali	€ 60,00	Esente	Esente
Segnalazione Certificata Agibilità per edifici non residenziali	€ 60,00	Esente	Esente
Visure pratiche edilizie e ogni altra pratica dei servizi urbanistica-tecnico-viabilità	€ 5,00 per ogni pratica visionata	Esente	Esente
Autorizzazioni e varianti per opere di urbanizzazione a scomputo	€ 100,00	€ 16,00	Esente se assentite con deliberazione
Autorizzazioni e varianti impianti di teleradiocomunicazioni	€ 300,00	€ 16,00	€ 16,00
Autorizzazioni e varianti cave, discariche e impianti di trattamento rifiuti	€ 300,00	€ 16,00	Esente se assentite dal altro ente nell'ambito di una conferenza di servizi
Autorizzazioni e varianti pozzi diversi dall'uso domestico	€ 100,00	€ 16,00	€ 16,00
Provvedimenti di classificazione industrie insalubri	€ 100,00	€ 16,00	€ 16,00

SERVIZIO EROGATO FOTOCOPIE	COSTI
Fotocopie in bianco e nero A4 – A3	€ 0.15 – 0.25
Fotocopie a colori A4 – A3	€ 0.30 – 0.50
Riproduzione in CD-ROM	€ 2.00

Settore Urbanistico | [Selezionare la data]

Carta Servizi



Fattori di qualità del servizio

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore, si misura in funzione della capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei cittadini.

Per misurare la qualità, la Carta individua un sistema di fattori di qualità e per ogni fattore sono individuati gli indicatori e gli standard di qualità garantiti. Quelli individuati riguardano le dimensioni di seguito elencate e specificate.

Dimensione fisica - strumentale:

- accessibilità e funzionalità degli ambienti per il ricevimento del pubblico
- tempi di erogazione dei servizi

Dimensione tecnica – relazionale:

- riconoscibilità del personale
- capacità di risposta
- affidabilità
- competenza tecnica

DIMENSIONE FISICA –STRUTTURALE		
Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Accessibilità e funzionalità degli Ambienti destinati al ricevimento del pubblico	Segnalazione informativa interne ed esterna	Presente e regolarmente aggiornata
	Assenza di barriere architettoniche	Nessuna barriera
	Ascensore	Si
	Scale	Si
	Sala d'attesa	Si
	Sicurezza	A norma di legge
	Disponibilità e facilità di accesso in autonomia alle informazioni per i cittadini che arrivano in ufficio	Bacheche ed espositori posti all'ingresso, negli spazi dell'ufficio e nella sala d'attesa con materiale di informazioni anche in materia fiscale collegata all'attività dell'ufficio attività, iniziative. Aggiornamento quotidiano.
Tempi di erogazione dei servizi svolti allo sportello e per telefono relativi a Informazioni -sui procedimenti amministrativi -sulla modulistica - sui reclami presentati	Tempo di risposta	Immediato
Tempi di erogazione per le richieste di accesso agli atti	Tempo di risposta	Entro 30 giorni

Tempi di erogazione per rilascio provvedimenti autorizzazioni	Tempo di risposta	A norma di legge oppure entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza
---	-------------------	--

DIMENSIONE TECNICA RELAZIONALE		
Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Riconoscibilità del personale	Presenza di supporti o ausili per permettere al pubblico di conoscere con quale ufficio e con quale persona si entra in contatto	Personale è dotato di cartellino di riconoscimento Ogni locale del Settore è dotato di una targhetta con nome e attività del dipendente che occupa il locale. Il personale che risponde alle telefonate fornisce il proprio nome e quello dell'ufficio.
Capacità di risposta	Rilascio di informazioni e servizi su tutti i canali di contatto	Capacità di risposta esaustiva su tutti i canali
Affidabilità	Informazioni chiare, aggiornate, complete.	Il personale è regolarmente aggiornato sulle attività e le procedure del Settore (il personale partecipa regolarmente alla riunione indetta ogni 15 giorni dal responsabile del settore)
Competenze tecniche del personale	Il personale è preparato per svolgere le attività attraverso l'utilizzo delle banche dati e delle risorse informative disponibili sul sito istituzionale.	Sono garantite al personale un minimo di 10 ore l'anno di formazione sui contenuti informativi e sugli strumenti

Settore Urbanistico | [Selezionare la data]