



# CARTA DEI SERVIZI

## UFFICIO CONTENZIOSO EDILIZIO

## Ufficio Contenzioso Edilizio

Piazza Nassirya - 06081 S. Maria degli Angeli - Assisi (PG)

Tel. 075.81.38.410-294 / Fax 075.81.38.253

<http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/contenzioso-edilizio/>

E.mail: [contenzioso@comune.assisi.pg.it](mailto:contenzioso@comune.assisi.pg.it)

### 1. Orari di apertura al pubblico:

<b>Martedì- Venerdì</b>	<b>10.00-13.00</b>
<b>Giovedì</b>	<b>15.30-17.30</b>

### 2. Servizi al Cittadino

#### 2.1 Contenzioso Edilizio:

- l'istruttoria tecnico amministrativa dei procedimenti di condono edilizio e delle istanze presentate in sanatoria;
- la vigilanza sul territorio, finalizzata alla prevenzione, accertamento tecnico e repressione di abusi edilizi;
- l'istruttoria delle ingiunzioni di sospensione e demolizione attinenti agli abusi edilizi;
- gli accertamenti di ottemperanza alle ordinanze di demolizione divenute esecutive e la redazione del verbale sullo stato di consistenza dei beni ai fini della successiva acquisizione al patrimonio del Comune;
- la gestione delle procedure e l'emissione dei provvedimenti attinenti alla applicazione delle indennità risarcitorie previste in materia ambientale dalla normativa vigente;
- la notifica degli accertamenti all'ufficio del registro ai fini dell'immissione in possesso dei beni al patrimonio indisponibile del Comune;
- la gestione delle procedure di appalto dei lavori di forzosa demolizione delle opere abusive.
- la determinazione e liquidazione delle oblazioni, sanzioni amministrative urbanistiche e oneri di urbanizzazione;
- il rilascio di certificazioni e di attestati nelle materie di competenza;
- la rappresentanza dell'Ente nei giudizi penali per i reati in materia edilizia;
- lo svolgimento di ogni altra attività pertinente, riferita od accessoria alle materie sopra trattate.

### 3. Relazioni con l'Utenza:

- Le relazioni con i Tecnici esterni devono essere improntati su un piano di reciproca collaborazione e rispetto delle normative vigenti;
- L'Istruttore tecnico e/o amministrativo che si correla con l'Utenza, dovrà tenere atteggiamenti consoni al ruolo che ricopre, comportandosi con competenza, educazione e riservatezza;
- Gli stessi Istruttori sono tenuti ad attenersi alle direttive del proprio Dirigente o Responsabile dell'Ufficio evitando iniziative intraprese in modo autonomo.

#### **4. Modulistica**

La modulistica predisposta dall'Ufficio è consultabile e scaricabile nel sito istituzionale dell'Ente sotto la voce <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/contentzioso-edilizio/>

#### **5. Standard di qualità dei servizi**

Nel sito internet <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/contentzioso-edilizio/> sono riportati gli standard di qualità dei servizi. L'Ufficio Contenzioso Edilizio s'impegna a migliorare gli standard forniti tramite la loro verifica periodica effettuata anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'Utenza (questionari) anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

#### **6. Reclami, segnalazioni e suggerimenti**

Il reclamo evidenzia una difformità tra quanto previsto nella Carta dei Servizi e quanto effettivamente erogato. L'Utente dovrà formalizzare il reclamo relativo ai servizi erogati indicando chiaramente tutti gli elementi utili all'individuazione del problema o della segnalazione e farlo pervenire direttamente all'Ufficio Contenzioso Edilizio anche tramite l'impiego di supporti informatici. L'Utente potrà utilizzare il modello predisposto dal Comune di Assisi, disponibile presso l'Ufficio Contenzioso Edilizio o sul sito internet del Comune.

L'Ufficio Contenzioso Edilizio è tenuto a formalizzare una risposta scritta entro 30 giorni. I reclami, prima di essere accolti, sono soggetti ad una valutazione della loro fondatezza da parte del Dirigente del Settore Gestione del Territorio e/o Responsabile dell'ufficio.

Anche le segnalazioni e i suggerimenti dell'Utenza, utilizzati dall'Ufficio Contenzioso Edilizio per il miglioramento dei servizi erogati, possono essere inoltrati direttamente al Dirigente del Settore Gestione del Territorio o utilizzando i supporti informatici.

#### **7. Valutazione e monitoraggio del servizio**

Per i servizi regolamentati, effettua, almeno una volta l'anno, un'indagine rivolta ad un campione di Utenza sulla qualità percepita e sul grado di soddisfazione rilevato. L'indagine è realizzata principalmente attraverso l'impiego di un questionario di soddisfazione, disponibile anche presso l'Ufficio Contenzioso Edilizio e sul sito internet <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/contentzioso-edilizio/>

I risultati delle rilevazioni possono essere impiegati dall'Ufficio per migliorare la propria organizzazione e l'erogazione del servizio e potranno essere periodicamente pubblicati sul sito internet

**COMUNE DI ASSISI – UFFICIO CONTENZIOSO EDILIZIO**  
**RESPONSABILE UFFICIO PATRIZIA FORTINI**