

## CARTA DEI SERVIZI DELLA DIREZIONE URBANISTICA



Revisione n. 4 del 30 novembre 2021

## PREMESSA: LA CARTA DEI SERVIZI

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "[Principi sull'erogazione dei servizi pubblici](#)" ha introdotto nell'ordinamento, per la prima volta, la c.d. Carta dei Servizi come strumento di tutela per i cittadini.

Con la Carta dei Servizi ogni ente dichiara quali servizi intende erogare, quali sono le modalità e gli standard di qualità che intende garantire assumendo una serie di impegni in relazione ai servizi medesimi con l'intento di monitorare e migliorare la qualità' del servizio offerto in termini qualitativi e quantitativi.

Con il D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n. 273/95 , "[Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.](#)" è stata dettata la disciplina per il miglioramento della qualità dei servizi, demandando al Presidente del Consiglio dei Ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative carte con l'obbligo da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di emanare le rispettive carte dei servizi in conformità a detti schemi.

In attuazione della delega anzidetta, è stato emanato il D.Lgs n. 286/1999 che ha abrogato espressamente l'art. 2 della Legge n. 273/1995, stabilendo all'art. 11 una disciplina maggiormente semplificata in tema di determinazione dei parametri guida per l'adozione delle carte dei servizi.

Il D.L. n. 1 gennaio 2012, convertito con modificazioni nella Legge n. 27/2012 ha, poi, valorizzato le carte dei servizi sancendone il valore di regole cogenti.

Tra i più significativi provvedimenti in materia, si rammenta la Delibera CiVIT n. 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità), la Delibera CiVIT n. 3/2012 (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici) della Legge n. 35/2012 (e-governement, trasparenza e amministrazione digitale) ed infine la previsione introdotta dal D.Lgs n. 33/2013 che, all'art. 32, prescrive alle Amministrazioni pubbliche, l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati. Tra i principi riconosciuti alla base dell'erogazione dei servizi si debbono ricordare:

- il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti che accedono ad un determinato servizio godono dei medesimi diritti;
- la parità di trattamento tanto fra le diverse aree geografiche, quanto fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare, e ove consentito, gli utenti hanno diritto di scegliere l'ente erogatore;
- gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

## **LA CARTA DEI SERVIZI DELLA DIREZIONE URBANISTICA**

### **Aspetti generali**

La Carta dei servizi della Direzione Urbanistica del Comune di Firenze si rivolge all'utenza dei servizi

erogati dalla Direzione.

L'utenza che si rivolge alla Direzione Urbanistica, in massima parte composta da professionisti del settore, oltre che essere portatrice di specifiche istanze da soddisfare, costituisce per l'ufficio un valore centrale, utile ad indirizzare il rapporto con il cittadino impostandolo sulla reciproca fiducia e collaborazione.

L'intera attività della Direzione si rivolge al pubblico di utenti esterni, ma alcuni servizi in particolare prevedono il contatto quotidiano con il cittadino e, quali uffici front-office, diventano il primo e principale contatto della Direzione con l'esterno.

Da tempo si è avviato un sistema volto ad una più stretta relazione con gli utenti abituali al fine di analizzare meglio i bisogni e le istanze dell'intera utenza per poi tradurli in un'offerta di servizi in continua evoluzione.

I valori ai quali la Direzione Urbanistica, nelle sue diverse eterogenee articolazioni, si ispira sono:

- impegno a migliorare costantemente l'erogazione dei servizi
- assistenza al cittadino;
- comunicazione chiara, diretta ed efficace, privilegiando le forme scritte anche per il tramite delle più moderne tecnologie;
- impegno nel conseguimento degli scopi istituzionali;
- perseguimento di ogni forma di partecipazione procedimentale;
- affidabilità e serietà (intesa come capacità di rispettare gli impegni presi e di conquistare la fiducia degli utenti e mantenerla nel tempo anche di fronte ai fisiologici possibili conflitti);
- tempestività nel fornire risposte alle esigenze e alle richieste degli utenti nel rispetto delle priorità;
- facilitazione e modernizzazione nelle forme di accesso ai servizi.

Nello sviluppare i contenuti della carta dei servizi la Direzione Urbanistica conferma l'impegno a soddisfare le esigenze più prossime al cittadino, come dimostrato quotidianamente dal personale in servizio e a sostenere il ruolo strategico dell'edilizia e della pianificazione territoriale nel Comune di Firenze.

Al fine di aprire la Direzione ai suggerimenti e agli spunti dell'utenza fin dalla prima pubblicazione della Carta sono stati somministrati questionari all'utenza i cui esiti sono confluiti in un documento

pubblicato in rete civica che ha costituito stimolo ed impulso a proseguire sulla strada già intrapresa con l'impegno di migliorare l'erogazione dei servizi di pertinenza.

Attualmente i cittadini o i professionisti dagli stessi incaricati possono rivolgersi alla Direzione Urbanistica per:

1. richiedere informazioni di carattere generale su tutti i servizi inerenti l'edilizia privata o la pianificazione urbanistica;
2. presentare istanze tendenti all'ottenimento di autorizzazioni o permessi, depositare denunce o segnalazioni di opere abusive, inviare contributi e manifestazioni di interesse propedeutici all'elaborazione dei piani urbanistici generali e/o osservazioni ai piani urbanistici generali e attuativi adottati
3. partecipare a colloqui con il personale tecnico responsabile dei procedimenti per discutere le questioni edilizie-urbanistiche di interesse anche allo scopo di elaborare una documentazione completa, coerente ed esaustiva;
4. esercitare il diritto di accesso agli atti e ai procedimenti amministrativi con le modalità previste dalla legge.

Oltre ai contatti diretti con tutti gli uffici, la Direzione comunica con la sua utenza in modo trasparente e generalizzato implementando le informazioni di interesse con continuità, sia fornendo indicazioni che modulistica dei servizi erogati consultabili in rete civica all'indirizzo <https://servizi.comune.fi.it/servizi>, sia, con ancora maggiore completezza e dettaglio e nel portale raggiungibile all'indirizzo <http://ediliziaurbanistica.comune.fi.it/index.html> che riporta le novità in tempo reale.

Un'ulteriore forma di contatto con la Direzione è stata messa a disposizione dell'utenza a partire dal 7 novembre 2016 ampliando i dati e le informazioni sulle pratiche edilizie consultabili tramite accesso al link <https://servizi.055055.it/praticheediliziefe/>.

Allo scopo di recepire ogni utile rilievo e suggerimento al cittadino è possibile esprimere un giudizio o segnalare criticità tramite il servizio di *call center* del Comune di Firenze (*tel. 055055*).

Si segnala l'estrema utilità dei suggerimenti ricevuti che nel tempo hanno consentito il mantenimento di un eccellente livello di gradimento da parte dell'utenza.

Le varie novità introdotte, a partire dalla modulistica costantemente aggiornata alle evoluzioni normative del settore, fino all'elaborazione ed approvazione dei nuovi strumenti e regolamenti sono il risultato di forme di dialogo con gli ordini e i collegi professionali finalizzate all'adeguamento del servizio offerto rispetto alle diverse ed eterogenee necessità dell'utenza.

## I SERVIZI EROGATI

### 1. Portale web edilizia urbanistica

Il portale web edilizia urbanistica, all'interno della rete civica comunale, costituisce il primario punto di riferimento informativo tramite il quale sono rese disponibili l'insieme delle novità, delle informazioni, anche di carattere istituzionale, dei documenti e di tutti gli strumenti utili per quanti vogliono intraprendere un'attività edilizia, dalla più minuta alla più rilevante.

Il portale propone in home-page le novità del momento ed è articolato in diverse sezioni dedicate allo sportello unico edilizia, agli strumenti della pianificazione, al garante dell'informazione e della partecipazione.

Ciascuna delle sezioni è ulteriormente sottoarticolata in modo da ricomprendere l'insieme delle informazioni di maggior dettaglio, di seguito esposte.

<a href="#">sportello unico edilizia</a>	<a href="#">piano strutturale</a>	<a href="#">regolamento urbanistico</a>	<a href="#">garante informazione e partecipazione</a>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Guida agli interventi: tipologie, fattibilità, elaborati del progetto, procedimenti, modulistica</li><li>▪ Atti e normativa: vincoli, pianificazione urbanistica, regolamento edilizio, approfondimenti</li><li>▪ Come fare per: orientarsi nei servizi, deposito e consultazione pratiche pagamenti, informazioni</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ percorso del piano</li><li>▪ documenti del piano</li><li>▪ mappe interattive</li><li>▪ valutazione</li><li>▪ partecipazione</li><li>▪ gruppo di lavoro</li><li>▪ attorno al piano</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ documenti</li><li>▪ mappe interattive</li><li>▪ valutazione (VAS)</li><li>▪ partecipazione</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Il Garante</li><li>▪ Procedimenti in corso</li><li>▪ Procedimenti conclusi</li></ul>

Il portale è raggiungibile all'indirizzo web <https://ediliziaurbanistica.comune.fi.it/index.html>

### 2. Ufficio protocollo

L'Ufficio Protocollo si trova presso la Direzione Urbanistica, al primo piano, in Piazza San Martino n. 2 - Firenze.



Telefono 055/2624580

Indirizzo e-mail: [isabella.leonesi@comune.fi.it](mailto:isabella.leonesi@comune.fi.it) Indirizzo

PEC: [direzione.urbanistica@pec.comune.fi.it](mailto:direzione.urbanistica@pec.comune.fi.it)

- Presso l'ufficio protocollo è possibile ritirare i provvedimenti (in giacenza) delle pratiche edilizie e di condono già rilasciati in forma cartacea dal Servizio edilizia privata.
- Per la corretta compilazione delle istanze e delle altre pratiche edilizie è possibile consultare in rete civica ([www.comune.fi.it](http://www.comune.fi.it) – Edilizia e Urbanistica - Sportello unico edilizia) le specifiche schede relative a vari argomenti; attraverso questo strumento il cittadino è informato su come richiedere i vari provvedimenti, quali documenti produrre, le relative tariffe e il nome del responsabile del procedimento.
- Tutte le schede sono costantemente aggiornate e comprendono anche i modelli di domanda per la richiesta dei vari servizi.

### **3. Ufficio Visure progetti edilizi e condoni**

L'Ufficio Visure e ricerche - accesso agli atti è posto presso la Direzione Urbanistica, al piano terra in Piazza San Martino n. 2 – Firenze.

Telefono 055/2624580

Indirizzo e-mail [isabella.leonesi@comune.fi.it](mailto:isabella.leonesi@comune.fi.it):

Indirizzo PEC [visureedilizia.urbanistica@pec.comune.fi.it](mailto:visureedilizia.urbanistica@pec.comune.fi.it)

- Il cittadino può ottenere la “*visura diretta*” di pratiche edilizie e condoni mediante la richiesta di uno specifico progetto (es. permesso di costruire, denunce di inizio attività - DIA, segnalazioni certificate di inizio attività - SCIA, licenze di abitabilità e di agibilità, accertamento di conformità e condono edilizio) relativo ad una determinata unità immobiliare.
- Se il cittadino non è in possesso del riferimento esatto della pratica edilizia o del condono, può presentare una richiesta di “*ricerca ed eventuale visura*” per verificare l'esistenza, su un determinato immobile, di pratiche edilizie. In questo caso l'utente verrà contattato, tramite posta elettronica certificata, per la comunicazione dei risultati della ricerca e del termine ultimo per prendere visione dei progetti individuati mediante appuntamento in sede oppure per ricevere la documentazione digitale.
- L'istanza di accesso agli atti, può essere presentata dall'interessato per posta elettronica certificata all'indirizzo [visureedilizia.urbanistica@pec.comune.fi.it](mailto:visureedilizia.urbanistica@pec.comune.fi.it).

La modulistica nonché i termini e costi del servizio sono indicati sul sito <http://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/ricerca-e-visura-pratiche-edilizie-e-condoni>

Il diritto di accesso agli atti è riconosciuto a chiunque abbia interesse alla documentazione edilizia per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti; il cittadino può visionare e ottenere copia della

documentazione di interesse contenuta nella pratica edilizia oggetto dell'accesso previo pagamento del costo di riproduzione.

Gli archivi edilizia privata e condono sono oggetto di costante e progressiva de-materializzazione (pratiche native digitali e pratiche scansionate).

In concomitanza con l'insorgere dell'emergenza epidemiologica, per contenere al massimo le presenze fisiche nella sede e dovendo assicurare comunque la consultazione delle pratiche di interesse, è stato messo in atto uno "straordinario" servizio di scansione del materiale cartaceo allo scopo di consentirne, ove possibile, il recapito in formato digitale.

Al momento del prelievo delle pratiche in archivio, se la dimensione o il contenuto consigliano un esame in sede, l'utente sarà contattato per la comunicazione del giorno e dell'ora della seduta a lui riservata, altrimenti, se la richiesta può essere evasa con scansione da parte dell'ufficio, queste saranno inviate all'indirizzo PEC del richiedente.

Nella procedura di de-materializzazione si osservano i seguenti principi:

Per le pratiche soggette a rilascio saranno oggetto di scansione esclusivamente le seguenti tipologie di documenti:

1. provvedimento
2. allegati integranti al provvedimento
3. eventuali varianti finali e genio civile
4. inizio e fine lavori

Per le autorizzazioni paesaggistiche saranno oggetto di scansione il provvedimento ed eventuali opportuni allegati segnalati dal richiedente.

Per le Dia/Scia sarà scansionata la totalità dei documenti.

Le pratiche archiviate senza esito e quelle concluse con provvedimento di diniego non saranno poste in visura in quanto non rilevanti ai fini della legittimità urbanistico-edilizia. L'erogazione del servizio avviene con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti.

Eventuali interruzioni dovute a cause di forza maggiore sono comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, tramite:

- pubblicazione sul sito Internet del Comune
- comunicazioni dirette, anche telefoniche, agli ordini professionali interessati.

#### **4. Sportello informativo edilizia**

Il servizio di sportello informativo edilizia è dedicato all'orientamento ed all'informazione di carattere generale in materia edilizia

Ubicazione: Piazza San Martino, piano 2°

Tel. 055. 2624671

e-mail: [segreteriaediliziaprivata@comune.fi.it](mailto:segreteriaediliziaprivata@comune.fi.it)

Modalità di accesso: appuntamento, da prenotarsi tramite agenda di prenotazione on-line

<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/prenotazione-sportello-informativo-edilizia>

Lo sportello non tratta nello specifico procedimenti già in corso, questioni di particolare complessità, o complessivi esami dei progetti: in tali casi si deve richiedere un appuntamento con il referente dell'Ufficio dedicato, come da indicazioni riportate al punto 5 (Verifica dei progetti e controllo dell'attività edilizia)

## **5. Verifica dei progetti e controllo dell'attività edilizia**

Gli uffici delegati alle attività di verifica dei progetti edilizi fanno capo al Servizio edilizia privata, e si trovano presso la Direzione Urbanistica, al secondo piano di Piazza San Martino 2.

Tel. 055. 2624671

e-mail: [segreteriaediliziaprivata@comune.fi.it](mailto:segreteriaediliziaprivata@comune.fi.it)

PEC: [direzione.urbanistica@pec.comune.fi.it](mailto:direzione.urbanistica@pec.comune.fi.it)

Gli uffici sono organizzati per tipologia di attività edilizia e le relative specificità, la modulistica, nonché i referenti e le informazioni utili sono reperibili consultando le schede informative raggiungibili dallo sportello web edilizia, <https://ediliziaurbanistica.comune.fi.it/edilizia/index.html>, oppure utilizzando i link di seguito indicati.

### **Ufficio permessi di costruire:**

tel. 055/2624569

<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/permesso-di-costruire-e-varianti>

### **Ufficio interventi conservativi:**

tel. 055/2624569

<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/scia-edilizia> Ufficio

ispettorato e controlli:

tel. 055/2624666

<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/comunicazione-inizio-lavori-attivita-edilizia-libera-cil-cila>

### **Ufficio sanatorie:**

tel. 055/2624589

<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/accertamento-di-conformita-sanatoria>

### **Ufficio condono:**

tel. 055/2624519

<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/condono-edilizio-nuove-richieste-art-40>



## **6. Rilascio Certificati di Destinazione Urbanistica (CDU)**

L'ufficio delegato al rilascio dei Certificati di Destinazione Urbanistica CDU, si trova presso la Direzione Urbanistica, Servizio Pianificazione Urbanistica, al primo piano di Piazza San Martino 2. Tel. 055. 2624603/4592 - email: [accettazione.richiesta.cdu@comune.fi.it](mailto:accettazione.richiesta.cdu@comune.fi.it) / [marcella.panetta@comune.fi.it](mailto:marcella.panetta@comune.fi.it).

La modalità, i requisiti, costi e tempi per ottenere questa tipologia di certificazione sono esposti nella scheda servizi dedicata in rete civica.

Le richieste di CDU sono presentate tramite

- PEC (posta elettronica certificata) scrivendo a: [direzione.urbanistica@pec.comune.fi.it](mailto:direzione.urbanistica@pec.comune.fi.it)
- servizio on line raggiungibile all'indirizzo <http://web.ru.comune.fi.it/web.ru/pc/index.jsp?group=RU&map=0&certifica=true>
- consegna a mano presso l'ufficio protocollo della Direzione Urbanistica
- inoltro postale

A seguito della verifica della completezza dell'istanza di richiesta, e a seguito dell'eventuale acquisizione di integrazioni, l'ufficio procede all'istruttoria e al rilascio della certificazione entro 30 giorni (come da disposizioni di legge), precisando che i tempi medi per il rilascio sono inferiori ai 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta.

### **LA DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta sarà diffusa attraverso pubblicazione nella rete civica comunale al link <http://ediliziaurbanistica.comune.fi.it/edilizia/informazioni/orientarsi.html>

### **LA REVISIONE DELLA CARTA**

Al fine di migliorare costantemente gli standard di efficacia ed efficienza assicurati al cittadino, la Carta dei Servizi viene periodicamente rivista, normalmente una volta l'anno, per assicurare la continua adeguatezza ai bisogni della cittadinanza ed alle procedure interne della struttura organizzativa.