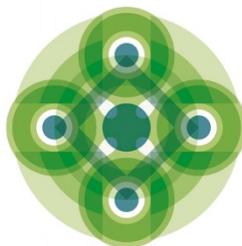




Comune di Bologna

Dipartimento Urbanistica, Casa e Ambiente
Settore Servizi per l'Edilizia
Sportello Unico per l'Edilizia – S.U.E.



Sostenibilità
è Bologna

Carta dei servizi

Sportello Unico per l'Edilizia

La Carta dei servizi dello Sportello Unico per l'Edilizia, coerentemente con il contenuto della Carta dei Valori adottata dal Comune di Bologna, si ispira ai valori di correttezza, trasparenza, orientamento al servizio, e definisce i principi e le regole essenziali del rapporto tra il Comune, responsabile dei servizi erogati, e i cittadini, le imprese ed i tecnici professionisti che ne fruiscono.

Obiettivo della Carta è informare cittadini e professionisti dei servizi disponibili, delle corrette modalità di accesso, e fornire elementi per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'Amministrazione si assume nei loro confronti.



Valore del Servizio

La pluralità delle informazioni e dei canali di erogazione, le frequenti variazioni normative a livello regionale e nazionale, vengono presentate in modo tempestivo e trasparente tramite il sito internet e gli altri canali informativi.

Abbiamo completato la dematerializzazione dei processi, rendendo sempre accessibile lo sportello online mediante collegamento telematico a Scrivania del Professionista. Le pratiche possono quindi essere acquisite solo per via telematica, così come le istanze di accesso agli atti.

I settori Urbanistica ed Edilizia mettono quindi a disposizione di cittadini, tecnici e professionisti un grande patrimonio conoscitivo, attraverso diversi canali di informazione e contatto:

1. Il portale di Urbanistica ed Edilizia del Comune di Bologna - www.comune.bologna.it/urbanisticaedilizia

Il sito contiene tutte le informazioni che servono per orientarsi tra strumenti urbanistici, normative e procedure di settore. A disposizione di professionisti e cittadini una serie di servizi online tra cui le mappe interattive, il Regolamento Urbanistico Edilizio navigabile e i servizi di accesso agli atti e ricerca pratiche.

2.La sezione FAQ del portale

Le **FAQ** sono un servizio utile per dissipare dubbi e avere chiare risposte alle proprie domande, senza dover scrivere, telefonare o prendere appuntamenti e riducendo i tempi di attesa. Le FAQ sono costantemente aggiornate, sia per restare al passo con le ultime modifiche normative, sia per rispondere alle domande poste più di frequente dagli utenti.

3.Il servizio SCRIVICI

Integrato nel portale, **SCRIVICI** è un sistema online, più qualificato e strutturato rispetto alla semplice mail, per inviare i propri quesiti ai tecnici comunali, tramite la categorizzazione della domanda e il suggerimento di FAQ correlate nelle quali è possibile trovare già risposte utili.

4.Il servizio telefonico di informazioni tecniche

Una modalità per mettersi direttamente in contatto con i tecnici del Comune di Bologna. Il servizio è attivo il martedì dalle 11.30 alle 13 e venerdì dalle 9.30 alle 11.

Per **informazioni di tipo amministrativo** riguardanti lo sportello edilizia. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,30.

5.Agenda web

Ultimo canale per reperire informazioni incontrando i tecnici comunali di persona, **Agenda Web** funziona su prenotazione ed è necessario essere utenti registrati con credenziali FedERa o SPID per prendere un appuntamento. Gli appuntamenti per il mese successivo vengono messi a disposizione sulla piattaforma il 20 del mese corrente (o il successivo giorno non festivo) e ciascun utente può accedere al massimo a 10 appuntamenti all'anno, per garantire possibilità d'accesso a tutti gli utenti registrati.

Descrizione del servizio

Sportello Unico per l'Edilizia è il punto di riferimento e di accesso per i processi e procedimenti che attengono agli interventi di edilizia diretta. Eroga servizi tradizionali di sportello e servizi multicanale (digitale, telefonico, web) a cittadini e professionisti del territorio.

I servizi offerti dal S.U.E. sono:

- Rilascio di PdC (Permessi di Costruire)
- Verifica a campione su SCIA (Segnalazione Certificata di Inizio Attività) e CILA (Comunicazione di Inizio Lavori Asseverata)
- Valutazioni preventive, conferenze di servizi, pareri normativi
- Rilascio di pratiche paesaggistiche
- Rilascio di autorizzazioni sismiche
- Verifica a campione su depositi strutturali
- Verifica a campione su SCCEA (Segnalazione Certificata di Conformità Edilizia e Agibilità)
- Gestione della CQAP (Commissione per la Qualità Architettonica e il Paesaggio)
- Esposti e verbalizzazione opere abusive
- Contenzioso edilizio e rapporti con Avvocatura
- Informazioni di tipo amministrativo e tecnico in presenza, telefonicamente e mediante canali telematici
- Ricevimento di utenza fisica a sportello
- Accesso agli atti
- Assistenza alla piattaforma telematica per l'invio di istanze digitali
- Toponomastica comunale con attribuzione della numerazione civica e rilievi topografici

Impegni reciproci amministrazione e cittadini

Il Comune si impegna a mantenere aggiornate sul sito le informazioni sulle caratteristiche delle trasformazioni edilizie, consentendo l'accesso informativo per mezzo del form "scrivici" e via telefono; è possibile l'invio telematico delle pratiche sulla piattaforma dedicata 24 ore su 24.

L'accesso agli atti avviene in modalità completamente digitale, con link per scaricare la documentazione e gli elaborati grafici delle pratiche richieste.

Per una maggiore efficienza del servizio si richiede all'utente di consultare preliminarmente le informazioni disponibili sul sito e nella sezione FAQ e di impegnarsi nella verifica della correttezza e completezza dei dati e delle dichiarazioni fornite ai sensi del codice penale.

É possibile presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi alla piattaforma Scrivania del Professionista scrivendo alla mail scrivaniadelprofessionista@comune.bologna.it.



Standard di qualità

Al fine del miglioramento del servizio, misuriamo periodicamente il livello di qualità erogata tramite i seguenti indicatori:

procedimenti amministrativi

 miglioramento dei tempi di istruttoria e chiusura dei procedimenti

 obiettivo 5 % in meno

 frequenza semestrale della misurazione

risposta richiesta informazioni tramite il servizio Scrivici

 risposta ai quesiti informativi inviati entro 10 gg lavorativi sul totale delle richieste di informazioni ricevute

 obiettivo 80 %

 frequenza semestrale della misurazione

appuntamenti

appuntamento entro 30 giorni dalla richiesta sul totale appuntamenti

obiettivo 90%

frequenza semestrale della misurazione

informazioni appuntamenti

numero di appuntamenti settimanali disponibili

obiettivo 64 appuntamenti settimanali

frequenza semestrale della misurazione

Informazioni e presentazione delle pratiche

L'utilizzo di **Scrivania del Professionista** è obbligatorio per l'invio di tutte le pratiche edilizie.

<http://dru.iperbole.bologna.it/scrivania>

L'utilizzo di **Scrivania del Professionista** è obbligatorio per formalizzare una istanza di accesso agli atti:
<http://dru.iperbole.bologna.it/richiedi-copia-o-visione>

Questi portali permettono l'invio guidato e telematico delle pratiche da parte del tecnico professionista al quale è stata conferita procura speciale.

Per accedere ai servizi on line di Scrivania del Professionista è necessario essere in possesso di SPID o FedERa.
<http://dru.iperbole.bologna.it/come-ottenere-le-credenziali-federa-o-spid-scrivania-del-professionista-e-profilarsi-sul-sito-dru>



informazioni online

collegati al sito

<http://comune.bologna.it/urbanisti-caedilizia> e naviga fra i menù sulla barra verde in alto



usa lo "scrivici"

per richiedere informazioni utilizza il form dedicato, dopo aver letto le FAQ suggerite dal sistema



informazioni telefoniche amministrative e tecniche

visualizza giorni ed orari, nuclei e numeri telefonici
<http://dru.iperbole.bologna.it/contatti>



Prenota un appuntamento

collegati al sito

<http://dru.iperbole.bologna.it/agenda-web>



Sportello Unico per l'Edilizia

Piazza Liber Paradisus,10 - Torre A

www.comune.bologna.it/urbanisticaedilizia



Aggiungi il contatto alla tua rubrica:



Le icone sono create da Freepik, Vaadin e Vectors Market e rese disponibili sul sito www.flaticon.com per l'utilizzo gratuito con attribuzione.

Ultimo aggiornamento: 19 giugno 2019

