



CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI FIRENZE

Direzione Urbanistica

Approvazione con DD 2024/9814 del 9 dicembre 2024

INDICE

1 - IL VALORE DEL SERVIZIO	4
1.1 - Principi e finalità	
2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	7
2.1 - Visure	
2.2 - Rilascio Certificati Destinazione Urbanistica (CDU)	
2.3 - Verifica dell'attività edilizia	
2.4 - Sportello informativo Edilizia	
3 - STANDARD DI QUALITÀ	13
3.1 - Tempi medi	
4 - RAPPORTO CON IL CITTADINO	15
4.1 - Reclami	
4.2 - Individuazione delle modalità di partecipazione degli utenti	
4.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza	
4.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta	

La Carta dei Servizi della Direzione Urbanistica è uno strumento informativo rivolto ai diversi interlocutori dei servizi erogati dalla Direzione, professionisti del settore e cittadini, nello svolgimento delle funzioni assegnate all'Amministrazione Comunale in materia di urbanistica ed edilizia.

La Carta viene adottata nel rispetto del D.L. 163/1995 convertito in L. 273/1995 e pubblicata secondo quanto stabilito dal D.Lgs. 33/2013.

Nel delineare i contenuti della Carta dei Servizi, la Direzione conferma l'impegno a sviluppare le esigenze più prossime al cittadino e a sostenere il ruolo strategico della pianificazione territoriale e dell'edilizia nel Comune di Firenze.

I servizi offerti dalla Direzione sono in continua evoluzione e così da garantire una risposta attenta al contesto di riferimento ed ai suoi cambiamenti.



1 - IL VALORE DEL SERVIZIO

1.1 - Principi e finalità

Il contenuto di questa Carta rappresenta la base di riferimento per identificare i servizi erogati dalla Direzione Urbanistica adottando una comunicazione chiara, diretta ed efficace, sia nei confronti dei professionisti del settore sia dei cittadini non esperti delle materie trattate adeguando il proprio linguaggio al diverso interlocutore.

I servizi sono in continuo miglioramento ed evoluzione, in costante adeguamento alle normative e novità.

I principi fondamentali che la Direzione si impegna a rispettare e a realizzare sono di seguito elencati:

Non discriminazione - uguaglianza - imparzialità - parità di trattamento - tutela degli interessi differenziati

Nel predisporre ed erogare i servizi, la Direzione Urbanistica si impegna ad assicurare il rispetto del principio di uguaglianza nelle sue diverse accezioni, garantendo un trattamento equivalente a tutti i suoi interlocutori ed al contempo differenziando situazioni per loro natura diverse così da consentire a tutti gli utenti di poter accedere a quanto offerto dagli uffici in misura uguale o compatibile.

Trasparenza - Continuità - Tempestività

La Direzione Urbanistica riconosce l'importanza del principio della trasparenza e conseguentemente si impegna a pubblicizzare con rapidità e costanza atti, documenti, informazioni e dati utili o necessari all'utenza, nelle forme di legge, garantendo al contempo l'accesso alle diverse platee di utenti.

Il diritto di accesso è sempre garantito, nelle forme e nei modi stabiliti dalle normative nazionali e internazionali ed è esercitato nel rispetto dei principi di continuità e tempestività che assicurano un costante e rapido aggiornamento delle informazioni nonché una celere pubblicazione delle novità.

Efficienza - Efficacia

L'intero operato degli uffici è basato sui principi di efficienza ed efficacia, allo scopo di evitare inutili sprechi di risorse e garantire al contempo il raggiungimento degli obiettivi prefissati e la risoluzione dei diversi problemi che si presentino nella distribuzione dei servizi, che sono in continuo adattamento rispetto ai bisogni dell'utenza.

Accessibilità - Diritto alla partecipazione - Tutela privacy

Il diritto di accesso agli atti e ai procedimenti è sempre garantito, secondo le disposizioni di legge, nel rispetto del principio di riservatezza dei dati personali.

La Direzione Urbanistica consente l'invio di osservazioni al piano operativo nelle fasi finali della sua stesura, e prende in carico le segnalazioni ricevute tramite i diversi canali di contatto con il pubblico, come posta elettronica e telefonate, oltre che tramite la procedura di reclamo.

La Direzione Urbanistica garantisce il rispetto della riservatezza dei dati depositati, limitando l'utilizzo dei dati personali allo stretto necessario per il conseguimento delle finalità istituzionali proprie dei servizi erogati e nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali, nazionale e internazionale.

Innovazione - Semplificazione- Dematerializzazione

Il raggiungimento di nuovi livelli di semplificazione ed innovazione dei servizi è un impegno costante per la Direzione, anche grazie al più ampio progetto di dematerializzazione iniziato durante il periodo dell'emergenza epidemio-
logica, per contenere al massimo le presenze fisiche nella sede della Direzione, e tutt'ora in corso, per motivi differenti, al fine di conseguire una ormai quasi totale digitalizzazione dei documenti detenuti presso gli uffici.



2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La Direzione Urbanistica del Comune di Firenze ha sede in Piazza San Martino 2. Presso la Direzione è attivo un servizio di portineria che risponde al numero 055 262 4580.

Gli utenti possono rivolgersi alla Direzione Urbanistica per servizi inerenti l'attività edilizia privata o la pianificazione urbanistica, per presentare istanze, ottenere autorizzazioni o permessi, depositare denunce o segnalazioni, visionare i progetti e gli strumenti storici della pianificazione conservati nell'archivio inoltrare contributi o manifestazioni di interesse utili all'elaborazione dei piani urbanistici generale e/o osservazioni ai piani urbanistici generali e attuativi adottati.

È inoltre attivo un servizio di informazioni e assistenza tramite incontri e colloqui con i responsabili del procedimento o con il personale tecnico per quesiti di vario genere e portata con i diversi strumenti messi a disposizione a seconda della tipologia in questione.

Nello specifico l'Ufficio Visure e Protocollo gestisce il ritiro (in caso di giacenza) e la consultazione di provvedimenti e pratiche edilizie, oltre al servizio di "visura diretta" di cui sono fornite le specifiche in paragrafo successivo.

Presso gli uffici della pianificazione è possibile richiedere il rilascio di Certificati di Destinazione Urbanistica, prendere appuntamento con i responsabili degli uffici per eventuali chiarimenti e per garantire all'utenza un confronto in materia di pianificazione urbanistica generale, vigente e previgente, e di pianificazione attuativa.

Agli uffici dell'Edilizia Privata fanno capo le attività di controllo e verifica dei procedimenti edilizi e di informazione all'utenza quale di Sportello Unico Edilizia (c.d. SUE).

All'Ufficio Paesaggistica fanno capo l'insieme dei servizi per la trattazione delle richieste di autorizzazione paesaggistica, ordinaria e semplificata, svolgendo le verifiche e gli accertamenti necessari e mantenendo i contatti con i diversi enti coinvolti nel procedimento.

Incardinati nella Direzione Urbanistica vi sono ulteriori uffici di supporto amministrativo e giuridico alle attività più marcatamente tecnico-urbanistica ed edilizia, attivi nei diversi passaggi dei procedimenti di competenza della Direzione.

La Direzione tiene aggiornata l'utenza in modo trasparente e generalizzato anche tramite l'implementazione delle informazioni di interesse con continuità e fornendo indicazioni sulla modulistica e sulle novità attraverso le pagine **Firenze Semplice** (<https://servizi.comune.fi.it/servizi>) e il **Portale Web Edilizia Urbanistica** (<https://ediliziaurbanistica.comune.fi.it/>). Quest'ultimo rappresenta il principale punto di riferimento informativo attraverso il quale il cittadino e il professionista possono essere resi partecipi di novità, informazioni, documenti, strumenti e modulistica che vengono costantemente aggiornati.

2.1 - Visure

Caratteristiche

Il servizio svolto dall'Ufficio Visure e Protocollo consente il ritiro (in caso di giacenza) e la consultazione di provvedimenti e pratiche edilizie e di condono, già rilasciati in forma cartacea dal Servizio Edilizia Privata.

Per la corretta compilazione delle istanze e delle pratiche edilizie, è possibile consultare online la scheda relativa la Ricerca e Visura Pratiche Edilizie e Condoni (<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/ricerca-e-visura-pratiche-edilizie-e-condoni>) completa dei diversi argomenti di competenza, tramite i quali il cittadino è informato sulle modalità di richiesta dei vari provvedimenti ed è messo in condizione di individuare i documenti da produrre, i costi e il nominativo del responsabile del procedimento.

Tramite l'ufficio dedicato è possibile ottenere la "visura diretta" di pratiche edilizie e condoni mediante richiesta di uno specifico progetto (quale permesso di costruire, denuncia inizio attività - DIA, segnalazioni certificate di inizio attività - SCIA, licenze di abitabilità e di agibilità, accertamento di conformità e condono edilizio) relativo a una determinata unità immobiliare.

Qualora il cittadino non disponga del riferimento esatto di pratica edilizia o condono, può presentare richiesta di "ricerca ed eventuale visura" per verificare l'esistenza di depositi edilizi su un determinato immobile. In questi casi l'utente viene 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 o per ricevere la documentazione in digitale.

Stakeholders

La richiesta di ricerca e/o visura può essere presentata dal proprietario, dal professionista incaricato o da altri aventi titolo in base alla vigente normativa sull'accesso alla documentazione amministrativa. Il cittadino può visionare e ottenere copia della documentazione di interesse, contenuta nella pratica edilizia oggetto dell'accesso, previo pagamento del costo di produzione.

Canali di accesso

L'istanza di accesso agli atti, può essere presentata dall'interessato per posta elettronica certificata all'indirizzo di posta certificata

visureedilizia.urbanistica@pec.comune.fi.it

Grazie al processo di de-materializzazione iniziato durante il periodo dell'emergenza epidemiologica, che ha comportato la scannerizzazione di gran parte del materiale cartaceo per consentirne all'occorrenza il recapito in forma digitale, al momento l'Ufficio valuta l'opportunità di effettuare la visione della documentazione in sede o tramite invio digitale, in base a dimensioni e contenuto.

Contatti

L'ufficio Visure e Protocollo è situato presso la sede della Direzione Urbanistica di Piazza San Martino 2.

Tel. 055 262 4580

isabella.leonesi@comune.fi.it

direzione.urbanistica@pec.comune.fi.it

2.2 - Rilascio Certificati Destinazione Urbanistica (CDU)

Caratteristiche

Il Certificato di Destinazione Urbanistica (CDU) è un documento previsto al comma 2 dell'art.30 del DPR 380/2001 "Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia".

Le modalità, i requisiti, i costi e i tempi per ottenere questa tipologia di certificazione, sono esposti nella scheda dedicata (<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/certificato-di-destinazione-urbanistica-cdu>).

Una volta verificata la completezza dell'istanza di richiesta, o a seguito di acquisizione di integrazioni, l'Ufficio procede all'istruttoria e al rilascio della certificazione entro 30 giorni, come da disposizioni di legge, anche se i tempi medi per il rilascio sono solitamente inferiori a 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta.

Stakeholders

Possono presentare richiesta i diretti interessati o i professionisti incaricati. Il rilascio può essere effettuato anche ad altri soggetti delegati al ritiro, purché muniti di delega.

Canali di accesso

Le richieste sono presentate tramite:

- Posta Elettronica Certificata - PEC scrivendo a direzione.urbanistica@pec.comune.fi.it
- Servizio online "Richiesta Certificato di Destinazione Urbanistica" raggiungibile al link <https://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 per posta alla Direzione Urbanistica presso Piazza San Martino 2

Contatti

L'Ufficio preposto al rilascio del CDU è situato presso la sede della Direzione Urbanistica di Piazza San Martino 2, primo piano.

Tel. 055 262 4606 - 055 262 4603

direzione.urbanistica@pec.comune.fi.it

accettazione.richiesta.cdu@comune.fi.it

2.3 - Verifica dell'attività edilizia

Caratteristiche

Gli Uffici del Servizio Edilizia Privata delegati alle attività di controllo e verifica dell'attività edilizia ed alle attività informative di Sportello Univo dell'Edilizia (SUE), sono suddivisi in base alla tipologia e alle specificità dei depositi e delle pratiche.

Tutte le informazioni sulle diverse procedure e pratiche sono garantite tramite il sito Edilizia Urbanistica (https://ediliziaurbanistica.comune.fi.it/edilizia/informazioni/informazioni_tecniche.html), ma anche contattando i diversi uffici ai recapiti indicati nella sezione "contatti, o chiamando il centralino

al numero 055 055, oltreché tramite i servizi di sportello informativo meglio descritti nel paragrafo dedicato

Stakeholders

I soggetti interessati, cui si rivolgono i servizi, sono professionisti del settore o cittadini intenzionati a presentare progetti o pratiche.

In virtù della platea variegata di utenza, tutte le informazioni sono fornite nel linguaggio più chiaro possibile, garantendo al contempo tutti i riferimenti normativi e tecnici necessari per consentire di conoscere le procedure in maniera completa.

Canali di accesso

Le informazioni di dettaglio per attivare i diversi procedimenti sono esposte nelle schede di servizio (Firenze Semplice):

- Comunicazione Inizio Lavori Asseverata - CILA (<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/comunicazione-inizio-lavori-attivita-edilizia-libera-cil-cila>)
- Segnalazione Certificata Inizio Attività - SCIA (<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/scia-edilizia>)
- Permesso di Costruire (<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/permesso-di-costruire-e-varianti>)

Contatti

Gli uffici del Servizio Edilizia Privata sono situati presso la sede della Direzione Urbanistica, in Piazza San Martino 2, secondo piano, e sono contattabili ai seguenti recapiti:

- Ufficio Permessi di Costruire, pareri preventivi e transizione digitale
Tel. 055 262 4519

segreteriaediliziacondono@comune.fi.it

- Ufficio Interventi Conservativi

Tel. 055 262 4569

segreteriaediliziascia@comune.fi.it

- Ufficio Sanatorie

Tel. 055 262 4589

segreteria.ediliziasanatorie@comune.fi.it

- Ufficio Ispettorato e CILA

Tel. 055 262 4666

segreteriaediliziaispettorato@comune.fi.it

2.4 - Sportello informativo Edilizia

Caratteristiche

Il servizio dello Sportello Informativo Edilizia è dedicato a quesiti di primo orientamento e a questioni di carattere generale e viene svolto sia in forma telematica sia in presenza. Gli appuntamenti, online e in presenza, hanno una durata di 10 minuti.

In caso di quesiti riguardanti la ricostruzione dello stato legittimo degli immobili, anche a fronte delle novità recentemente introdotte in materia di tolleranze costruttive e sanatoria edilizia, è stato attivato uno Sportello Informativo tematico, anche questo in forma telematica, con durata degli

appuntamenti pari a di 20 minuti.

Tutti gli sportelli attualmente attivi sono dedicati a quesiti di primo orientamento o di approfondimento sullo stato legittimo degli immobili, per quesiti relativi pratiche in corso è necessario rivolgersi alle segreterie dei diversi uffici.

Tutte le informazioni in merito allo Sportello Informativo sono riportate nella pagina dedicata (<https://servizi.055055.it/flores-frontoffice/#/FIRENZE/reservation/new/DXJQE>).

Stakeholders

Possono prenotare un appuntamento con i diversi tipi di Sportello tutti gli interessati, siano cittadini o professionisti. Il linguaggio dei tecnici di turno viene adeguato all'utenza di riferimento.

Canali di accesso

Le videochiamate dello Sportello Informativo Edilizia telematico sono prenotabili direttamente alla pagina dedicata (<https://servizi.055055.it/flores-frontoffice/#/FIRENZE/reservation/new/DXJQE>) seguendo le istruzioni in essa riportate; mentre per quanto riguarda gli appuntamenti in presenza è necessario prenotare il proprio turno tramite la portineria della Direzione chiamando il numero 055 262 4580.

Le videochiamate dello Sportello Informativo Tematico sono prenotabili tramite e-mail, "RICHIESTA APPUNTAMENTO", comprensiva di precisazioni del tema da sottoporre, all'indirizzo sportellostatolegittimo@comune.fi.it Per approfondimenti o informazioni su pratiche in corso è necessario rivolgersi direttamente alle segreterie degli uffici di riferimento, prenotando un appuntamento con i responsabili degli uffici, come indicato al paragrafo 2.3.

Contatti

Il servizio di Sportello Informativo online è svolto tramite videochiamate da svolgersi su piattaforma Teams, mentre in presenza è svolto al piano terra della Direzione Urbanistica di Piazza San Martino 2.

Tel. 055 262 4580 (Portineria) 055 262 4671 (Segreteria Edilizia Privata)



3 - STANDARD DI QUALITÀ

3.1 - Tempi medi

SERVIZIO EROGATO	INDICATORI DI QUALITÀ	DESCRIZIONE
SCIA edilizia	Tempi di verifica	30 giorni
Permesso di costruire	Tempi di verifica	30 giorni
Pareri preventivi	Tempi di risposta	30 giorni
Certificati Destinazione Urbanistica	Tempi di risposta	< 10 giorni

Gli standard di qualità sono costantemente verificati al fine di garantire un costante miglioramento dei servizi e un'attenzione costante alle esigenze dell'utenza.



4 - RAPPORTO CON IL CITTADINO

4.1 - Reclami

Il Sistema del Comune di Firenze per l'inserimento e la gestione di segnalazioni da parte dei cittadini è gestito dal contact center (055 055) e dai diversi sportelli al cittadino sul territorio.

I reclami possono essere inoltrati anche ai diversi responsabili e dirigenti degli uffici, i cui contatti sono reperibili in rete civica.

4.2 - Individuazione delle modalità di partecipazione degli utenti

Oltre ai questionari cui l'utenza viene sottoposta, un'ulteriore forma di contatto con la Direzione Urbanistica a disposizione dell'utenza dal 2016, è l'ampliamento dei dati e delle informazioni sulle pratiche edilizie consultabili tramite accesso al link (<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/contact-center-055-055>).

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 (055 055).

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

4.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza

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.

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/praticheedilizie/>

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).

4.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta

La Carta sarà diffusa attraverso pubblicazione nella rete civica comunale al link <https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente-servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita>

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

Data aggiornamento della Carta
29 Novembre 2024

Impaginazione
Ufficio Comunicazione
Comune di Firenze

