



COMUNE DI CATANIA

DIREZIONE PATRIMONIO

CARTA DEI SERVIZI



EMISSIONE 2024

Fotografia della Porta Ferdinandea, logo impresso sulla copertina dell'inventario del patrimonio immobiliare del comune di Catania del 1871.

LA CARTA DEI SERVIZI	1
IL PATRIMONIO IMMOBILIARE PUBBLICO	4
ATTIVITÀ DELLA DIREZIONE PATRIMONIO	6
Gestione Beni Comunali	6
1. Redazione inventario dei beni immobili di proprietà comunale	7
2. Concessione beni demaniali e del patrimonio indisponibile	7
3. Gestione beni confiscati alla criminalità organizzata	8
4. Gestione del patrimonio comunale.....	8
5. Alienazione ed acquisizione degli immobili comunali.....	8
6. Attestazione titolarità beni immobili comunali (strade, aree, ecc.)	9
7. Espropri.....	9
8. Valorizzazione immobili di proprietà comunale	10
9. Gestione archivi	10
10. Gestione immobiliare tecnico amministrativa di alloggi ERP e Social Housing.....	10
ARTICOLAZIONE DELLA DIREZIONE PATRIMONIO.....	13
RAPPORTI CON GLI UTENTI	17
MODALITÀ DI ACCESSO E INFORMAZIONI UTILI.....	19
ORARI DI RICEVIMENTO.....	20
PAGAMENTI	20
FATTORI – INDICATORI – STANDARD DI QUALITÀ.....	20

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento volto ad informare e a garantire la trasparenza nei rapporti con i cittadini fruitori dei propri servizi, in base a quanto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, relativa ai «*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*».

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra il Comune ed i cittadini per informarli, in modo trasparente e completo, circa l'offerta dei servizi erogati e le modalità per usufruirne. Mediante la Carta dei Servizi il cittadino potrà conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (ad esempio quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica) e a conoscere in anticipo i limiti delle sue aspettative (quello a cui non ha diritto).

In particolare la Carta:

presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti 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.

Propone modelli standard per la richiesta dei servizi erogati, al fine di rendere tutti i procedimenti omogenei, replicabili, trasparenti, comparabili, oggettivi, imparziali.

La Direzione Patrimonio, in base alle norme vigenti, si pone come obiettivo la soddisfazione dei propri utenti e l'erogazione di servizi in maniera chiara, accessibile, e sempre più *smart e digitale*.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi della Direzione Patrimonio si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche 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, assicurando la completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

Imparzialità

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione delle prestazioni, eliminando ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.

Continuità

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni, se non nei casi previsti dalla normativa di settore e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

Partecipazione

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, nel rispetto degli orari e modalità di accesso agli uffici, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con e tra 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.

Chiarezza e Trasparenza

La chiarezza e la trasparenza sono intese come accessibilità totale ai dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, allo scopo di tutelare i diritti dei cittadini, promuovere la partecipazione degli interessati all'attività amministrativa e favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche, con l'istituzione di procedure amministrative semplici e comprensibili al fine di favorire un'interazione più efficiente tra cittadini e pubblica amministrazione.

Efficienza ed Efficacia

Il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti e, quindi, attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prima risposta ad una domanda di prestazione od intervento, la programmazione integrata delle varie attività, il monitoraggio periodico e la valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.

Principali riferimenti normativi relativa alla Carta dei Servizi

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 «*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*»;

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11/10/1994 «*Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le relazioni con il pubblico*»;

Legge n.481 del 14/11/1995 «*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*»;

D. Lgs. n.286 art. 11 del 30/07/1999 «*Qualità dei servizi pubblici e Carte dei Servizi*»;

Legge n.150 del 07/06/2000 «*Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni*»;

Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24/03/2004, volta al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni;

Direttiva del Ministro per l'innovazione e le Tecnologie di concerto con il Ministro per la Funzione Pubblica del 27/07/2005 «*Qualità dei servizi on-line e misurazione della soddisfazione degli utenti*»;

Direttiva del Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella PA del 19/12/2006 «*Miglioramento dei processi di erogazione dei servizi*»;

Decreto Legislativo n. 150 del 27.10.2009. Attuazione della legge n. 15 del 04/03/2009 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni sui sistemi di valutazione della performance;

Delibera Civit n. 88/2010 linee guida per la definizione degli standard di qualità dei servizi erogati dalle Pubbliche Amministrazioni;

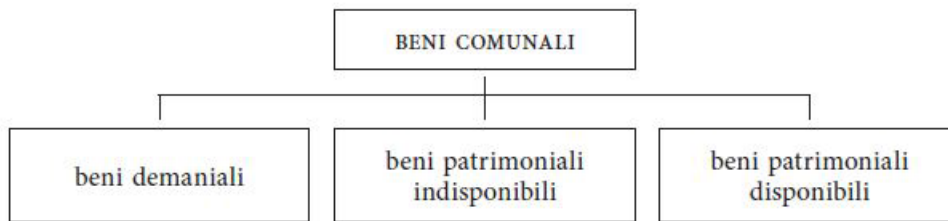
Delibera Civit n. 3/2012 linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici;

D. Lgs. n.33 del 14/03/2013 *«Riordino delle discipline riguardanti il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni»*.

IL PATRIMONIO IMMOBILIARE PUBBLICO

Il riconoscimento dell'esistenza di beni appartenenti ai Comuni è già presente nel Codice Civile, ancor prima della riforma introdotta dalla Legge costituzionale n. 3/2001 all'art. 119 Cost., con la quale si afferma che i Comuni, le Province, le Città Metropolitane e le Regioni hanno un proprio patrimonio, attribuito secondo i principi generali determinati dalla legge dello Stato.

I beni appartenenti ai Comuni si distinguono in:



beni demaniali¹ beni patrimoniali indisponibili² beni patrimoniali disponibili³

Principali riferimenti normativi inerenti i Beni Comunali

Regio Decreto n. 827/1924

«Regolamento per l'amministrazione del patrimonio e per la contabilità generale dello Stato»

Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262 e.s.m.e i. - Codice Civile

D.P.R. n.1035/1972

«Norme per l'assegnazione e la revoca nonché per la determinazione e la revisione dei canoni di locazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica»;

Legge n.392/1978 «Disciplina delle locazioni di immobili urbani» c.d. Equo Canone;

Legge n. 431 del 09/12/1998

«Disciplina delle locazioni e del rilascio degli immobili adibiti ad uso abitativo»

Legge di Riforma delle Locazioni n. 431 del 09/12/1998 e relativo Accordo Territoriale;

¹ Bene Demaniale - art. 824 c.c. «le strade, le autostrade e le strade ferrate; gli aerodromi; gli acquedotti; gli immobili riconosciuti d'interesse storico, archeologico e artistico a norma delle leggi in materia, le raccolte dei musei, delle pinacoteche, degli archivi, delle biblioteche, e infine gli altri beni che sono dalla legge assoggettati al regime proprio del demanio pubblico», I beni demaniali sono incommerciabili, inusufruibili, non assoggettati ad esecuzione forzata e in espropriabili; non possono formare oggetto di diritti a favore dei terzi, se non nei modi e nei limiti stabiliti dalle leggi che li riguardano (art. 823 C.C.). L'utilizzazione dei beni del demanio può essere riservata esclusivamente all'Ente pubblico proprietario, può essere consentita alla collettività ovvero essere affidata a soggetti privati, con talune limitazioni del godimento del bene da parte della collettività.

² Beni patrimoniali indisponibili - art. 826, commi 2 e 3, c.c. I beni patrimoniali indisponibili sono gli edifici destinati a sede di uffici pubblici, con i loro arredi, e gli altri beni destinati a un pubblico servizio.

³ Il patrimonio disponibile, pertanto, include beni che non sono funzionali all'attività caratteristica dell'Ente pubblico, ma che assolvono, in modo indiretto ed eventuale, ad una funzione di utilità economica (redditività) per l'Ente locale.

Legge n. 448 art.31 comma 21 e 22 del 28/12/1998 - Misure di finanza pubblica per la stabilizzazione e lo sviluppo in materia di accorpamento al demanio stradale;

D.P.R. 327/2001 Testo Unico Espropri per l'acquisto di beni immobili destinati alla realizzazione di opere pubbliche;

D. L. n. 112 del 25/06/2008 convertito in legge con modificazioni dalla L. n.133 del 06/08/2008, art. 58, comma 1 «*Ricognizione e valorizzazione del patrimonio immobiliare di regioni, comuni ed altri enti locali*»;

Legge n.191/2009 art.2 comma 222 «*Rilevazioni dei beni immobili pubblici*»;

D.Lgs. n.159 del 06/09/2011 per l'assegnazione di beni confiscati alla criminalità organizzata;

D.Lgs. n.33 art. 30 del 14/03/2013 «*Obblighi di pubblicazione concernenti i beni immobili e la gestione del patrimonio*»;

Regolamenti comunali

Regolamento comunale⁴ per l'utilizzazione dei beni immobili di proprietà comunale, approvato con Deliberazione del C.C. n. 40 del 12.12.2011;

Regolamento comunale di Contabilità in Attuazione dell'armonizzazione degli schemi e dei Sistemi Contabili di cui al D.Lgs. 118/2011 approvato con Deliberazione del C.C. 26/DELIBCC/2022 DEL 28/09/2022.***

Regolamento comunale per l'affidamento di beni confiscati alla criminalità organizzata, approvato con Deliberazione di Consiglio n. 7 del 26/03/2024.

⁴ Il Regolamento comunale per l'utilizzazione dei beni immobili di proprietà comunale, approvato con Deliberazione del C.C. n. 40 del 12.12.2011 è in fase di aggiornamento.

ATTIVITÀ DELLA DIREZIONE PATRIMONIO

Il patrimonio del Comune di Catania è molto vasto e comprende beni di varia natura, acquisiti nel tempo nella proprietà del Comune con modalità: acquistati; devoluti per legge al Comune; attribuiti a seguito della confisca alla criminalità organizzata; donati da privati.

Il patrimonio immobiliare del comune di Catania è molto vasto, tuttavia non tutto ciò che è utilizzato come spazio pubblico è di proprietà del Comune, e non tutto ciò che è di proprietà del comune è gestito direttamente dalla direzione patrimonio. Infatti la *direzione* Patrimonio gestisce e amministra direttamente i beni immobili⁵ (detti anche beni comunali) *sotto il profilo tecnico, amministrativo e gestionale* che non siano destinati ad attività istituzionali di competenza di altre direzioni dell'ente, ai sensi dell'Art. 109 del Regolamento comunale di contabilità che «*individua quali Consegnatari dei beni immobili i Direttori/Dirigenti responsabili dei servizi ai quali i beni sono destinati per la relativa gestione e funzionamento*».

La manutenzione del patrimonio immobiliare è competenza della direzione omonima.

GESTIONE BENI COMUNALI

Rilascio/diniego concessioni d'uso attive nella disponibilità diretta della direzione patrimonio.

Cura i procedimenti di trasferimento di diritti reali ad immobili di proprietà comunale, nonché di contratti di acquisto o permuta immobiliare; cura le assegnazioni di immobili alle Direzioni del Comune per lo svolgimento delle attività di rispettiva competenza non riconducibili all'art. 109 del **Regolamento comunale di Contabilità che individua quali Consegnatari dei beni immobili i Direttori/Dirigenti responsabili dei servizi ai quali i beni sono destinati per la relativa gestione e funzionamento.**

La Direzione Patrimonio cura altresì i procedimenti in autotutela e i procedimenti volti alla rinuncia, verso corrispettivo del diritto di uso pubblico; regolarizza i rapporti extracontrattuali di occupazione *sine titulo*; partecipa ai procedimenti di mediazione ex D. Lgs. 28/2010 per procedimenti relativi a diritti reali di immobili comunali e collabora con l'Avvocatura nell'eventuale successiva fase di contenzioso. Inoltre cura i contratti di locazione immobiliare passiva, concessioni d'uso passive e ogni fattispecie negoziale con la quale venga disciplinato l'utilizzo di un bene immobile di proprietà di terzi per finalità strettamente istituzionali.

La direzione patrimonio si occupa in via esemplificativa, ma non esaustiva di:

1. Redazione inventario dei beni immobili di proprietà comunale;
2. Concessione beni demaniali e del patrimonio indisponibile;
3. Gestione beni confiscati alla criminalità organizzata;
4. Gestione del patrimonio comunale;
5. Alienazione ed acquisizione degli immobili comunali;
6. Accertamenti titolarità beni immobili comunali (strade, aree, ecc.);
7. Espropri;
8. Regolarizzazioni urbanistico catastali e determinazione del valore venale;
9. Gestione archivi dell'inventario immobili comunale (ancora cartacei);

⁵ *Bene immobile – art.812 c.c. «Sono beni immobili il suolo, le sorgenti e i corsi d'acqua, gli alberi, gli edifici e le altre costruzioni, anche se unite al suolo a scopo transitorio, e in genere tutto ciò che naturalmente o artificialmente è incorporato al suolo. Sono reputati immobili i mulini, i bagni e gli altri edifici galleggianti quando sono saldamente assicurati alla riva o all'alveo o sono destinati ad esserlo in modo permanente per la loro utilizzazione.»*

10. Gestione immobiliare tecnico amministrativa di alloggi ERP e Social Housing;
11. Provvedimenti di precipua competenza della direzione patrimonio;
12. Sopralluoghi;
13. Esclusioni.

1. Redazione inventario dei beni immobili di proprietà comunale

La Direzione gestisce e mantiene aggiornato l'inventario dei beni immobili di proprietà comunale inserendoli annualmente⁶, come previsto dall'art. 2 comma 222 della legge n. 191/2009, nel Portale del Tesoro MEF. Provvede alla catalogazione, inventariazione e aggiornamento dei diritti reali propri o di terzi. Si occupa di richiedere la verifica di interesse culturale (V.I.C.) ai sensi del codice dei beni culturali D. Lgs. n. 42 del 22/01/2004. Fornisce supporto alle Direzioni dell'Ente nei procedimenti di classificazione e trasformazione dei diritti e di determinazione dei canoni; aggiorna la consistenza e la definizione millesimale per utenze.

Effettua visure ipotecarie relative ai diritti reali, esclusivamente per immobili comunali.

Le operazioni di **revisione straordinaria dell'inventario dei beni immobili dell'Ente** sono state avviate nel corso del 2023 ed è ancora in atto. Sono oggetto di rilevazione e revisione straordinaria tutti i beni immobili di proprietà dell'Ente suddivisi e classificati in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente e raggruppati a seconda delle categorie di cui alla modulistica ufficiale, e di seguito individuati:

BENI IMMOBILI DEMANIALI – FABBRICATI, TERRENI E INFRASTRUTTURE

BENI IMMOBILI PATRIMONIALI – FABBRICATI – TERRENI

Il primo inventario di cui si ha traccia agli archivi della direzione risale al 1871.

La Rilevazione al 31 dicembre 2023 dei beni immobili pubblici *Patrimonio PA* effettuata sull'Applicativo *IMMOBILI* del *Portale Tesoro consultabile al link <https://portaletesoro.mef.gov.it>* non è ancora esaustiva del patrimonio comunale in quanto tutti i beni pervenuti antecedentemente al 1967 e/o non regolarmente iscritti al NCEU sono oggetto di ricerche all'archivio cartaceo ancora in corso. Si stima di completare l'attività di ricognizione straordinaria del patrimonio comunale entro dicembre 2026.

Pertanto: l'elenco dei Beni Immobili pubblicato nella sezione amministrazione trasparente non è definitivo, mentre l'elenco dei Beni Confiscati alla Criminalità Organizzata, redatto e pubblicato ai sensi della L.109/96, è sempre esaustivo.

2. Concessione beni demaniali e del patrimonio indisponibile

La Direzione Patrimonio valorizza gli immobili comunali, o parte di essi, non utilizzati per fini istituzionali dall'Ente, concedendoli in comodato, con concessione oppure con una convenzione ad associazioni cittadine, che operano a favore del territorio comunale, quale sede per lo svolgimento di attività in favore della cittadinanza, nel rispetto delle norme e regolamenti inerenti alla tipologia di bene.

La Direzione predispone l'istruttoria delle deliberazioni di indirizzo politico propedeutica alla stipula degli atti di convenzioni, concessioni o comodati in applicazione del regolamento comunale ai sensi dell'art.12 della Legge n.241 del 07/08/1990, per la concessione temporanee

⁶ Tale informativa viene messa a disposizione dei cittadini tramite la sezione sul sito del Comune di Catania in "Amministrazione Trasparente", in cui vengono pubblicati gli elenchi dei beni immobili appartenenti all'Ente con gli identificativi catastali, nonché i canoni di locazione attive e passive.

o definitive di locali comunali.

3. Gestione beni confiscati alla criminalità organizzata

Ai sensi del Codice Antimafia D. Lgs. n. 159/2011, i beni confiscati alla criminalità organizzata possono essere trasferiti per finalità istituzionali o sociali, con vincolo di reimpiego dei proventi per finalità sociali, in via prioritaria al patrimonio indisponibile del Comune ove l'immobile è sito. I beni confiscati possono essere utilizzati direttamente dal Comune e/o essere assegnati in concessione d'uso gratuito a soggetti del terzo settore attraverso Avviso pubblico; i beni non assegnati possono essere utilizzati a fini di lucro, ma i loro proventi devono essere reimpiegati esclusivamente per finalità sociali. I beni verranno affidati secondo il "Regolamento per l'affidamento di beni confiscati alla criminalità organizzata" approvato con Deliberazione di Consiglio n. 7 del 26/03/2024.

L'elenco dei Beni Confiscati alla Criminalità Organizzata è pubblicato nella sezione amministrazione trasparente dell'ente.

4. Gestione del patrimonio comunale

La Direzione si occupa della gestione amministrativa e contabile dei fabbricati abitativi di proprietà comunale che non rientrano nell'edilizia residenziale pubblica, ma che sono locati, determinando il valore venale sulla scorta di perizie di stima e/o valori pubblicati dall'OMI.

Tiene un filo diretto con l'utenza per la ricezione delle segnalazioni di guasti o disservizi che si verificano negli stabili, per poi smistarla alle Direzioni competenti.

Cura la redazione dei verbali di consegna e riconsegna degli immobili e, dopo aver accertato il corretto adempimento di tutte le obbligazioni contrattualmente assunte, procede allo svincolo della cauzione. Effettua il controllo dello stato dei pagamenti con verifiche contabili periodiche e sollecitando gli eventuali morosi. Effettua verifiche periodiche sullo stato dei fabbricati destinati a finalità residenziali, per segnalare eventuali necessità di manutenzione straordinaria alla Direzione competente e consentire la programmazione contabile degli interventi su base annuale. La concessione per l'utilizzo a titolo oneroso e/o gratuito di immobili inseriti nell'elenco degli immobili di proprietà comunale suscettibili di dismissione e valorizzazione avviene sempre e solo a seguito di procedura ad evidenza pubblica

Il Bando è sempre pubblicato sul sito istituzionale dell'ente.

5. Alienazione ed acquisizione degli immobili comunali

L'Ufficio Patrimonio predispone l'elenco dei beni immobili suscettibili di valorizzazione o dismissione a norma del D.L. n. 112/2008, annualmente aggiornato e inserito nel DUP dell'anno di riferimento. La Direzione si occupa della predisposizione dei fascicoli relativi ai beni da alienare (terreni o fabbricati), nonché delle eventuali regolarizzazioni urbanistico catastali funzionali all'alienazione del bene.

Le alienazioni di immobili inseriti nell'elenco dei beni immobili suscettibili di valorizzazione o dismissione avvengono sempre e solo mediante Asta Pubblica gestita con la Rete Aste Telematiche Notarili (R.A.N.), in virtù di apposito Atto di Intesa e Regolazione sottoscritto tra il Consiglio Nazionale del Notariato e la direzione patrimonio finalizzato all'indizione delle aste di vendita. Il Bando è sempre pubblicato anche sul sito istituzionale dell'ente.

6. Attestazione titolarità beni immobili comunali (strade, aree, ecc.)

La richiesta di attestazione di titolarità inerente ai beni immobili comunali ovvero l'ACCERTAMENTO PATRIMONIALE DI BENE COMUNALE può essere effettuata da chiunque abbia fondato motivo per ritenere che un immobile sia di proprietà comunale, nonostante ciò non risulti dalle visure catastali.

Il richiedente potrà chiedere accertamento di proprietà presentando: visure effettuate presso la conservatoria dei RR.II. e/o presso l'Agenzia del Territorio (anche per il tramite di soggetti qualificati e delegabili); atti e/o documenti volti a dimostrare che tale bene appartiene al Comune di Catania, sebbene dalle visure presentate in uno all'istanza risulti di proprietà di altro soggetto. La richiesta va presentata per ciascun bene immobile per il quale si chiede l'accertamento di proprietà.

Si invitano gli utenti che abbiano esigenza di una visura catastale degli immobili a richiederla online, segnalando a tale scopo il servizio disponibile nell'Area riservata dei Servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate.

7. Espropri

L'ufficio Espropri gestisce, dal punto di vista amministrativo, giuridico e contabile, il procedimento espropriativo finalizzato all'acquisizione delle aree, dei beni immobili necessari per la realizzazione delle opere di pubblica utilità programmate dall'Ente, nonché tutte le altre procedure previste dal T.U. Espropri, D.P.R. n. 327/2001. Tratta le problematiche di natura giuridica in materia di espropriazione, sia di carattere generale che particolare, legate a singoli procedimenti e contenziosi in essere, con attività di ricerca, studio e approfondimento della materia espropriativa. Gestisce delle aree assegnate in diritto di superficie a cooperative edilizie, singoli assegnatari, IACP e trasformazione delle suddette aree in diritto di proprietà ed inoltre effettua valorizzazioni immobiliari del patrimonio comunale.

Procedure di espropriazione e di occupazione, in applicazione del T.U. sulle espropriazioni D.P.R. n. 327/2001, per l'acquisizione di aree destinate alla realizzazione di opere pubbliche.

Procedura di reiteratione del vincolo preordinato all'esproprio. Dichiarazione di pubblica utilità. Stima dei beni da espropriare. Determinazione, provvisoria o definitiva, dell'indennità di espropriazione. Il decreto d'esproprio. Contenzioso legale concernente le procedure espropriative di competenza della Direzione Patrimonio. Istanze di inserimento a massa passiva dell'Ente trasmesse dalla Commissione Straordinaria di Liquidazione.

Trasformazione aree da diritto di superficie in diritto di proprietà

L'ufficio espropri gestisce, dal punto di vista amministrativo, giuridico e contabile, anche il procedimento di Trasformazione aree da diritto di superficie in diritto di proprietà. Conversione del diritto di superficie in proprietà pro-quota, ai sensi dell'art. 31, commi 45, 47 e seguenti, della Legge 23.12.1998 n. 448 e s.m.i., ed in esecuzione della delibera di Consiglio Comunale n. 95 del 29/06/2004, per gli immobili ricadenti nei piani di zona.

Istruttoria delle istanze pervenute previa verifica delle aree assegnate a mezzo di apposite convenzioni (ex art. 35 Legge 865/1971). Circa 150 istanze/ anno.

Determinazione dei corrispettivi in applicazione del dispositivo di cui alla Delibera di Giunta Comunale n. 1302 del 01/12/2003 e suoi allegati, aggiornati annualmente con deliberazione di

Giunta Comunale avente per oggetto «Art. 14 D.L. 28.02.1983, convertito con legge 26.04.1983, n. 131: Verifica quantità e qualità di aree e fabbricati da destinare alla residenza, alle attività produttive e terziarie. Determinazione prezzo di cessione e inseriti nel DUP.

Emanazione del provvedimento finale che autorizza la trasformazione da diritto di superficie in diritto di proprietà dell'immobile. Circa 100 provvedimenti/anno con introiti nelle casse comunali per circa € 500.000,00/anno.

Assistenza al rogito notarile a completamento della procedura. Circa 90/100 atti/anno.

Contenzioso legale riguardo la determinazione del corrispettivo per la trasformazione da diritto di superficie in diritto di proprietà e l'applicazione del dispositivo di cui alla delibera consiliare di cui all'Art. 14 D.L. 28.02.1983.

L'ufficio espropri cura il procedimento inerente i *Vincoli relativi alla determinazione del prezzo massimo di vendita e del canone di locazione degli alloggi costruiti su aree cedute in diritto di proprietà e su aree cedute in diritto di superficie.*

Istruttoria delle istanze pervenute previa verifica delle aree assegnate a mezzo di apposite convenzioni (ex art. 35 Legge 865/1971), con particolare riferimento alla data di stipula della convenzione.

Rilascio attestazione di insussistenza del vincolo del prezzo massimo di vendita.

8. Valorizzazione immobili di proprietà comunale

Regolarizzazioni urbanistico catastali funzionali alle procedure di alienazione immobiliare. Iscrizioni al NCEU, funzionali alla ricognizione straordinaria degli immobili comunali e valorizzazione. Determinazione del valore venale dei beni immobili ricadenti nel territorio del Comune di Catania, non strumentali all'esercizio delle proprie funzioni istituzionali, suscettibili di valorizzazione ovvero di dismissione.

9. Gestione archivi

Gestione archivi dell'inventario immobili comunali risalente al 1871, ancora cartacei, e di tutte le procedure espropriative degli ultimi 20 anni.

Ricerche d'archivio per l'istruttoria delle istanze, particolarmente oneroso data l'incuria con cui sono stati trasferiti – nel passato – gli archivi cartacei. La imminente prossima digitalizzazione e dematerializzazione dell'archivio consentirà nel breve periodo di fornire un servizio migliore.

10. Gestione immobiliare tecnico amministrativa di alloggi ERP e Social Housing

Edilizia Residenziale Pubblica

L'ufficio casa della Direzione Patrimonio si occupa della gestione amministrativa e contabile dei fabbricati di Edilizia Residenziale Pubblica di proprietà comunale sia in regime di edilizia sociale che in regime di edilizia agevolata. Approva gli schemi di contratto e stipula i relativi contratti, mantiene i rapporti con l'Agenzia delle Entrate per le nuove locazioni, annualità, proroghe e risoluzione dei contratti. Mantiene un contatto costante con l'utenza, per lo svolgimento delle pratiche e per la ricezione delle segnalazioni di guasti/disservizi che si verificano negli stabili, per poi trasmetterle al competente. Dal 2024 gestisce i contratti di locazione con apposito applicativo gestionale che consentirà di gestire la riscossione canoni e recupero crediti mediante concessionaria. Riceve le istanze e cura l'istruttoria per l'accesso al Fondo Sociale degli inquilini degli stabili comunali che hanno i requisiti per potervi accedere, ai sensi della L.R. 3/2010 e del

Regolamento del fondo sociale D.P.G.R. Piemonte 04/10/2011 n. 15/R. Si occupa dell'iter relativo alle occupazioni abusive alle pratiche legali per ottenere il rilascio degli alloggi e nel caso dell'edilizia sociale arriva alla richiesta di decadenza ove ci siano i presupposti per farlo ai sensi della citata Legge Regionale n. 3/2010.

La modulistica riferita all'edilizia sociale dal 2024 è in fase di radicale rinnovamento e i procedimenti sono in fase di dematerializzazione e digitalizzazione, per un migliore rapporto con l'utenza.

La direzione Patrimonio collabora costantemente con il servizio sociale comunale ed il Consorzio dei servizi socio-assistenziali per la miglior soluzione delle problematiche abitative inerenti nuclei che si trovano in condizioni di disagio abitativo, di specifica competenza della direzione servizi Sociali.

La direzione Patrimonio collabora costantemente con la direzione manutenzioni dell'ente per la miglior soluzione delle problematiche inerenti minuta e ordinaria manutenzione, di specifica competenza della direzione manutenzioni.

Interventi di nuova realizzazione e/o manutenzione straordinaria è competenza della direzione Opere Pubbliche dell'ente.

L'Ufficio Casa si occupa di:

- Gestione di alloggi E.R.P. e relative procedure (assegnazione, amministrazione, vendita, revoca, decadenza, sgombero), ai sensi del D.P.R. n. 1035/72;
- Gestione di alloggi E.R.P. di proprietà dello IACP (assegnazione e revoca alloggio su comunicazione) art. 17 D.P.R. n. 103/72;
- Redazione delle graduatorie "sfrattati", "Emergenza socio-economica";
- Redazione Bando IACP e relative graduatorie;
- Istruzioni pratiche inerenti "Morosità incolpevole".

Social housing

Il social housing prevede l'impiego di fondi immobiliari e l'individuazione di categorie sociali svantaggiate a cui può essere destinata questa promozione di alloggi sociali.

È allo studio della direzione patrimonio una strategia immobiliare riconducibile alla filosofia social housing, da attuarsi esclusivamente sul patrimonio immobiliare pubblico. Tuttavia il percorso è ancora in nuce, e pertanto non sono erogati servizi in tal senso.

11. Provvedimenti di precipua competenza della direzione patrimonio

Delibere di Consiglio Comunale di acquisto e/o alienazione immobili; Delibere di Consiglio Comunale o di Giunta Comunale per la concessione in uso a terzi di immobili; Delibere di Giunta Comunale di locazione e comodato in uso a terzi di immobili di proprietà comunale; Delibere di Giunta Comunale di costituzione di diritti reali su beni di proprietà comunale (superficie, servitù, usufrutto); Determine Dirigenziali per la gestione di tutti gli immobili di proprietà comunale dati in uso a vario titolo e/o di proprietà di terzi in uso al Comune; Provvedimenti e atti necessari per l'esproprio di beni immobili di proprietà privata.

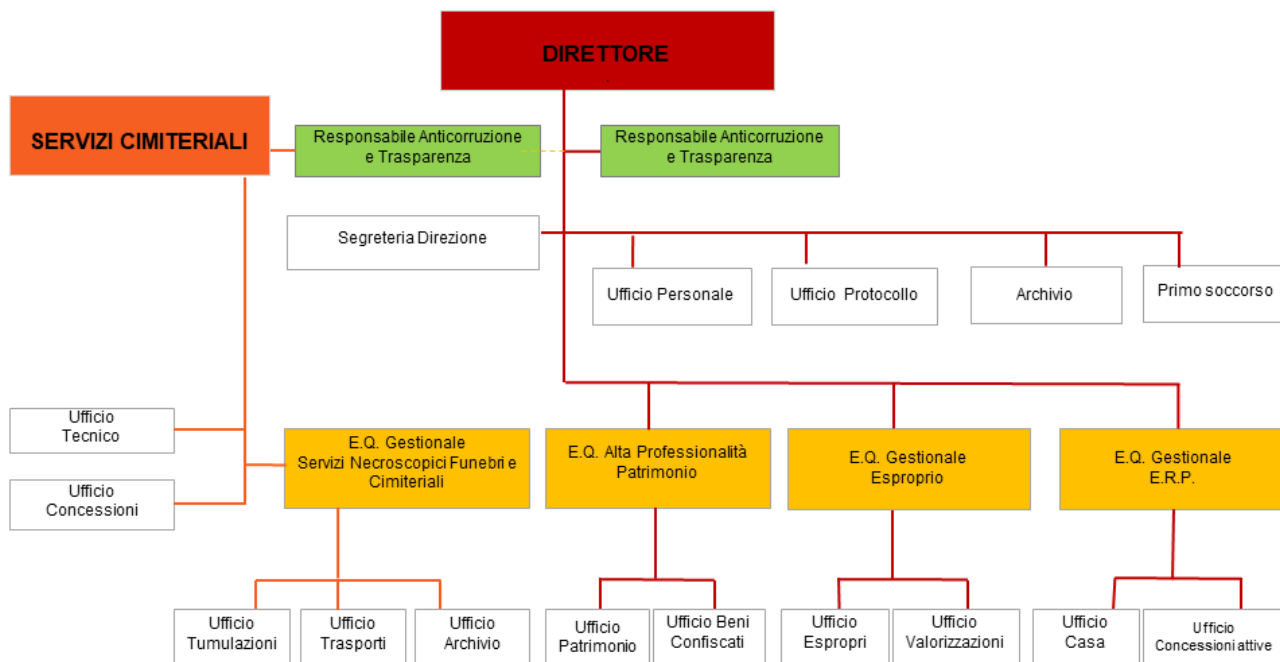
12. Sopralluoghi

Il personale della Direzione effettua sopralluoghi funzionali alla gestione tecnico amministrativa del patrimonio immobiliare comunale.

13. Esclusioni

La direzione Patrimonio non effettua interventi manutentivi sul patrimonio immobiliare, siano essi ordinari che straordinari, in quanto di competenza delle direzioni tecniche dell'ente secondo la declaratoria delle competenze in vigore.

ARTICOLAZIONE DELLA DIREZIONE PATRIMONIO



Con G.C. n. 09 del 30/01/2024 è stata approvata la nuova Macrostruttura dell'Ente articolata in Direzioni, Servizi ed E.Q. Gestionali e di Alta professionalità.

DIREZIONE

Direttore: Marina Antonietta Galeazzi

Responsabile Anticorruzione e Trasparenza direzione: Salvatore Toro

Responsabile Anticorruzione e Trasparenza servizi cimiteriali: Paolo Romano

E.Q. di Alta Professionalità:

«Patrimonio Comunale disponibile e indisponibile e Inventario immobiliare – beni confiscati alla criminalità organizzata»

Responsabile: Alessandro Noto

E.Q. di Gestione:

«Procedure di Espropriazione e di Occupazione Nuove Opere Pubbliche – Trasformazione aree da diritto di superficie in diritto di proprietà – Valorizzazioni»

Responsabile: Salvatore Toro

E.Q. di Gestione:

«Gestione Immobili di Edilizia Residenziale Pubblica e Social Housing»

Responsabile: Marco Romano

SERVIZIO

SERVIZI CIMITERIALI

Si rimanda alla specifica Carta dei servizi pubblicata nella sezione Amministrazione Trasparente in forma autonoma e nella pagina dei Servizi Cimiteriali.

PRINCIPALI CARICHI DI LAVORO E PROCEDIMENTI DELLE POSIZIONI DI ELEVATA QUALIFICAZIONE

Il dettaglio dei carichi di lavoro delle EQ e del personale loro assegnato è disposto con Provvedimento del Direttore, annualmente aggiornato.

E. Q. di Alta Professionalità «Patrimonio Comunale disponibile e indisponibile e inventario immobiliare – Beni confiscati alla criminalità organizzata», anche solo «Patrimonio».

- accertamenti patrimoniali
- Concessione di beni demaniali;
- Concessione beni del patrimonio indisponibile;
- Locazione dei beni del patrimonio disponibile;
- Attestazione titolarità beni immobili comunali (strade, aree ecc.)
- Gestione delle locazioni e dei relativi canoni;
- Beni confiscati alla criminalità

La EQ patrimonio è responsabile della proficua utilizzazione, da parte di terzi, dei beni demaniali e del patrimonio indisponibile del Comune anche (attraverso il rilascio di una concessione) e dei beni del patrimonio disponibile (attraverso la stipulazione di un contratto di locazione), procedure che di regola si espletano con appositi bandi, per il soddisfacimento di un pubblico interesse e/o per l'offerta di servizi utili alla collettività, anche commerciali.

Provvede all'acquisizione di aree scaturenti da cessioni a seguito di rilascio concessioni edilizie e acquisizioni di opere pubbliche.

Attesta altresì, a chi ha interesse, tramite domanda in carta semplice la titolarità delle aree di proprietà comunale. Attesta altresì, a chi ha interesse, tramite domanda in carta semplice la titolarità delle aree di proprietà comunale.

Procedimenti per i quali è disponibile apposita modulistica, aggiornata al 2024:

P05 – Richiesta accertamenti patrimoniali

E.Q. Gestionale – «Procedure di Espropriazione e di Occupazione Nuove Opere Pubbliche – Trasformazione aree da diritto di superficie in diritto di proprietà - Valorizzazioni», anche solo «Esproprio»

La EQ Esproprio è responsabile delle procedure espropriative per l'acquisizione in proprietà in favore del Comune di Catania dei beni immobili necessari per la realizzazione di opere pubbliche e la gestione delle aree assegnate in diritto di superficie a cooperative edilizie, singoli assegnatari, IACP e trasformazione delle suddette aree in diritto di proprietà. Gestione aree Piani di Zona

- Procedure espropriative di immobili per la realizzazione di opere pubbliche – T.U. Espropri
- D.P.R. n.327/2001 Tabella 9
- Gestione aree Piani di Zona Tabella 10
- Trasformazione aree da diritto di superficie in diritto di proprietà

Procedimenti per i quali è disponibile apposita modulistica, aggiornata al 2024:

P06 – Richiesta conversione del diritto di superficie in proprietà.

Richiesta conversione del diritto di superficie in proprietà pro-quota, ai sensi dell'art. 31, commi 45, 47 e seguenti, della Legge 23.12.1998 n. 448 e s.m.i., ed in esecuzione della delibera di Consiglio Comunale n. 95 del 29/06/2004, per gli immobili ricadenti nei piani di zona.

E.Q. Gestionale – «Gestione Immobili di Edilizia Residenziale e non Residenziale Pubblica e Social Housing», anche solo ERP.

Nell'ambito delle attività di gestione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica (ERP) assegnati alla Direzione Patrimonio, il servizio offre ogni utile supporto/informazione agli assegnatari per un corretto svolgimento del rapporto contrattuale, con particolare riguardo alla presentazione, annuale, dei documenti reddituali necessari alla determinazione del canone di locazione secondo i criteri di legge.

- Front-Office
- Diritto di prelazione
- Istruzione pratiche inerenti "Morosità incolpevole" L.124/2013.Tabella 4
- Redazione Bando IACP e relative graduatorie D.P.R. 1035/72 Tabella 5
- Redazione delle graduatorie "sfrattati", "Emergenza socio-economica". Tabella 6
- Gestione di alloggi di E.R.P. e relative procedure (assegnazione, amministrazione, vendita, revoca, decadenza, sgombero) D.P.R. 1035/72 Tabella 7
- Gestione alloggi E.R.P. di proprietà dello IACP (assegnazione e revoca alloggio su comunicazione) art.17 D.P.R. 103/72 Tabella 8

Il «Social Housing» ha come riferimento normativo la Legge Regionale 3 gennaio 2012 n. 1 pubblicata in data 13/01/2012 sulla G.U.R.S. n° 2 «Riqualificazione urbanistica con interventi di edilizia sociale convenzionata. Misure urgenti per lo sviluppo economico». Esso nasce con la finalità di ampliare, qualificandola, l'offerta degli alloggi in affitto e in vendita mettendo a disposizione nuove unità abitative a favore di quelle persone che, escluse per ragioni di reddito dall'accesso all'edilizia residenziale pubblica, non sono tuttavia in grado di sostenere i costi del libero mercato.

Procedimenti per i quali è disponibile apposita modulistica, aggiornata al 2024:

01 - P01/024 Richiesta di alloggio ERP

02 - P02/024 Richiesta acquisto alloggio ERP

03 - P03/024 Richiesta voltura

Modulistica generale.

04 - MOD 04/024 Modulo Richiesta estinzione prelazione

05 - MOD 05/024 Modulo Allontanamento

06 - MOD 06/024 Modulo Cambio alloggio

07 - MOD 07/024 Modulo Richiesta copia contratto locazione

08 - MOD 08/024 Modulo Variazione nucleo familiare

09 - MOD 09/024 Modulo Rateizzazione Assegnatari /Occupanti senza titolo

10 - MOD 10/024 Modulo Intervento Manutenzione Assegnatari /Occupanti senza titolo

11 - MOD 11/024 Modello Accesso atti

12 - MOD 12/024 Modulo Delega

13 - MOD 13/024 Modulo Dichiarazione sostitutiva per determinare il canone

14 - MOD 14/024 Modulo per delega dati catastali e planimetria Agenzia delle Entrate

15 - MOD 15/024 Modulo Chiede

16 - MOD 16/024 Modulo Dichiara

17 - MOD 17/024 Modulo situazione contabile aggiornata

18 - MOD 18/024 Modulo Istanza assegnatario acquisto convivente

RAPPORTI CON GLI UTENTI

La Direzione Patrimonio:

programma tutte le necessarie azioni per assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione delle attività svolte dalla stessa in modalità **smart**, nei limiti della dotazione SW e HW disponibile, mediante modulistica appositamente elaborata per dare contestualmente le informazioni sul servizio erogato e le modalità per accedervi al fine di agevolare le categorie fragili, nonché contrastare le inefficienze determinate dalla grave carenza di personale, ormai decennale. In particolare fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;

predispone, per ogni procedimento che lo richieda, apposita modulistica per la presentazione delle istanze affinché siano complete dei dati necessari e consentano, in caso di competizione, la loro comparazione (a tale proposito, garantisce altresì che nella modulistica in questione ogni riferimento di legge sia seguito dallo stralcio della norma pertinente ovvero dal suo oggetto, allo scopo di perseguire chiarezza e comprensibilità);

fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza nell'iter di una pratica, in particolare comunicando esplicitamente: il nominativo del responsabile del procedimento e dell'istruttore che tratta la pratica; il termine previsto per la chiusura del procedimento; l'indicazione esplicita, in ogni atto di diniego, dell'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare.

Si invita l'utenza a collaborare segnalando ogni possibile miglioramento.

ASCOLTO DEL CITTADINO E LA TUTELA DELL'UTENTE

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini – in quanto clienti, utenti e possibili alleati, significa anche riconoscere loro il diritto: di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio, di presentare reclami e di ricevere risposte, di fare proposte di miglioramento. La Direzione si sente impegnata pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di “non qualità” circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile: utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l'utente; cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento; conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio. La Direzione, secondo quanto stabilito dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, ha predisposto pertanto alcuni strumenti e modalità per garantire concretamente il diritto dei cittadini sia ad essere ascoltati sia ad essere tutelati in caso di mancato rispetto degli impegni previsti e contenuti nella Carta dei Servizi.

Suggerimenti – Segnalazioni – Reclami - Indagini di Soddisfazione

Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo

dei servizi offerti. Eventuali segnalazioni e/o reclami potranno essere inoltrati all'URP del Comune di Catania. Dalla ricezione della segnalazione/reclamo, l'Ufficio provvederà alla relativa istruttoria e al riscontro all'interessato.

Indagini di soddisfazione dell'utente

Ogni anno su taluni servizi di questa Carta individuati dai Dirigenti e/o indicati nel Piano della Qualità dell'Ente, sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza, tramite, indagini di customer satisfaction.

Utilizzo di tutte le informazioni

I risultati delle indagini di soddisfazione dei cittadini, verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del Servizio, infatti unitamente alle segnalazioni, ai reclami, ai suggerimenti, verranno utilizzati almeno una volta all'anno dal servizio, per individuare nuovi obiettivi e azioni concrete di miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte, che delle modalità di erogazione ai cittadini, obiettivi azioni e tempi di cui ci si impegna a darne conto nel sito web del Comune.

RAPPORTI CON LE ALTRE DIREZIONI

La direzione patrimonio è responsabile della gestione tecnico amministrativa degli immobili comunali, mentre la conduzione, manutenzione ordinaria e straordinaria è competenza delle direzioni tecniche: direzione manutenzioni ordinarie e/o direzione Lavori Pubblici per manutenzioni straordinarie. Nel caso si riscontrino guasti di natura ordinaria e/o straordinaria la Direzione Patrimonio segnala immediatamente alla Direzione Manutenzioni affinché vengano effettuati gli interventi manutentivi del caso.

La gestione immobiliare dei fabbricati di edilizia sociale, prevede che venga mantenuto uno stretto rapporto in primo luogo con la Direzione Famiglia e Politiche Sociali.

La direzione Patrimonio provvede all'assegnazione dell'alloggio di edilizia residenziale pubblica solo ed esclusivamente a seguito di pubblicazione di avviso pubblico.

Le graduatorie sono pubblicate sulla sezione amministrazione trasparente.

La direzione Patrimonio consegna con atto formale alla Direzione Famiglia e Politiche Sociali, qualora disponibili, alloggi abitativi non ERP da assegnarsi nell'ambito delle politiche di assistenza sociale di cui la direzione è responsabile

MODALITÀ DI ACCESSO E INFORMAZIONI UTILI

DIREZIONE

Gli uffici della direzione Patrimonio hanno sede al III piano in un palazzo del centro storico con prospetto principale sulla via Etnea, e accesso da via Monte Sant'Agata 6, in un immobile confiscato alla criminalità organizzata *giusta* decreto dell'Agenzia del Demanio prot. n. 34908 del 21/10/2022

L'ufficio Casa (ERP) ha sede in via La Marmora n. 23 - presso il palazzo dell'Anagrafe.
Gestione immobili di Edilizia Residenziale e non Residenziale Pubblica e Social Housing
Pec (comune a tutti gli uffici della direzione): patrimonio.catania@pec.it
mail di direzione: direzione.patrimonio@comune.catania.it
Telefono di direzione: 333/3318687

DIRETTORE dott. arch. Marina Antonietta Galeazzi
email: marina.galeazzi@comune.catania.it
telefono: 333/3318687 – 0957422175 - 0957422174
ricevimento: solo su appuntamento

UFFICIO PATRIMONIO *Responsabile E.Q. di Alta Professionalità*: dott. Alessandro Noto:
email: alessandro.noto@comune.catania.it
telefono: 095 7422165
ricevimento: solo su appuntamento

UFFICIO ESPROPRI *Responsabile E.Q. di Alta Professionalità*: geom. Salvatore Toro;
email: salvatore.toro@comune.catania.it
telefono: 095 7422179
ricevimento: solo su appuntamento

UFFICIO CASA *Responsabile E.Q. di Alta Professionalità*: dott. Marco Romano;
Via La Marmora n°23
email: marco.romano@comune.catania.it
telefono: 095/7424439 – 4438 – 4307

SERVIZIO SERVIZI CIMITERIALI

sede principale via Timoleone, 31.

sede amministrativa Via Torquato Tasso n. 1 presso la scuola Giovanni XXIII.

Tel: 095.383836 h/24

Si rimanda alla Carta dei Servizi e modulistica autonoma visionabile alla sezione Amministrazione Trasparente e nella homepage dei *Servizi Cimiteriali per tutte le altre informazioni.*

ORARI DI RICEVIMENTO

GLI UFFICI DELLA DIREZIONE di via Monte Sant'Agata 6 ricevono **solo per appuntamento**, da concordare via mail con il Responsabile del Procedimento del servizio richiesto, contattandolo ai numeri e indirizzo sotto riportati
0957422174 – 0957422175.

Per accedere agli uffici è necessario esibire la mail di conferma dell'appuntamento.

L'UFFICIO CASA riceve nei seguenti giorni e orari senza necessità di prendere un appuntamento

Martedì dalle ore 09:00 alle ore 13:00

Giovedì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 17:00

Venerdì dalle ore 09:00 alle 13:00

Telefono: 095/7424439 – 4438 - 4307

PAGAMENTI

Gli estremi per effettuare i pagamenti sono riportati nel Modulo del Procedimento relativo. Ove non specificato nella Modulistica, l'IBAN sarà comunicato dal Responsabile del Procedimento.

Per ogni altra informazione sulle modalità per effettuare i pagamenti all'amministrazione si rimanda alla sezione:

https://www.comune.catania.it/trasparenza/iban_pagamenti.aspx?obligation=221&title=IBAN-e-pagamenti-informatici.

FATTORI – INDICATORI – STANDARD DI QUALITÀ

I procedimenti amministrativi oggetto della Direzione Patrimonio sono indicati nella tabella di seguito riportata.

Per ognuno di essi sono indicati:

il responsabile del procedimento (r);

l'istruttore (s) che, eventualmente, fornisce al responsabile il supporto necessario e cura la singola pratica;

i tempi massimi entro i quali il servizio si impegna a concludere il procedimento ("standard"), nel presupposto che la pratica non presenti problemi di tipo amministrativo e/o tecnico, e pertanto, non comporti l'interruzione dei termini.

Qualora il procedimento sia iniziato su istanza di parte e il richiedente o il tecnico incaricato non provvedano a inviare la documentazione completa o la trasmettano inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, il responsabile si impegna a sollecitare

il richiedente informandolo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare, anche telefonicamente, richiedenti ed eventuali tecnici per una più rapida risoluzione

di eventuali problemi.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

Gli standard individuati non sono riferiti a tutti gli interventi descritti in precedenza, ma solamente a quelli nei quali la Direzione è in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dall'organizzazione del Comune;

Gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati.

Tabella dei procedimenti e dei tempi di attesa:

pubblicata su: <https://www.comune.catania.it/trasparenza/details.aspx?contentID=3580>

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard:

Tabella 1

Gestione Patrimonio Immobiliare Non Residenziale

FATTORI QUALITÀ	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio
				valore programmato)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	n. 3 giornate lavorative con ricevimento pubblico negli Uffici / su n. 5 tot. giornate lavorative	60%	60%	giorni di eventuale mancata apertura al pubblico
	Accessibilità multicanale	sito web istituzionale	tempestiva pubblicazione di comunicazioni e/o avvisi;	100%	100%	accesso sito
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo in gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio (max previsto per legge)	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	80%	posta elettronica/ corrispondenza in uscita del settore per verifica invio riscontro
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi di acquisizione informazioni	30 minuti presso la sede/10 minuti via telefono/3 giorni posta	3 giorni	5 giorni	posta elettronica servizio
	Tempi medi di risposta su	tempo massimo consentito per legge per la risposta a reclami	n. risposte fornite entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	100%	95%	esito ricorsi/reclami
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	aggiornamento tempestivo sul sito	1 giorno	3 giorni	accesso sito istituzionale
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	aggiornamento tempestivo sul sito	1 giorno	3 giorni	accesso sito istituzionale
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	aggiornamento tempestivo sul sito	1 giorno	3 giorni	accesso sito istituzionale
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	numero di controlli effettuati d'ufficio per la verifica del rispetto dei tempi di erogazione dei servizi	80%	90%	presentazione richieste di chiarimenti/richesta di accesso agli atti
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di richieste di chiarimenti accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	80%	100%	presentazione richieste di chiarimenti/richesta di accesso agli atti
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / tot. di istanze pervenute	100%	100%	

Tabella 2

Gestione Patrimonio Immobiliare Non Residenziale

<i>Beni confiscati</i>						
FATTORI QUALITÀ	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio
				(valore programmato)		
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici	n. 3 giornate lavorative con apertura uffici /n. tot.	100%	90%	giorni di eventuale mancata apertura
	<i>Accessibilità multicanale</i>	sito web Comune di Catania		100%	100%	accesso sito istituzionale
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	entro 30 gg. dalla data di presentazione dell'istanza, ad eccezione dei casi in cui, per il riscontro, è necessaria l'acquisizione di informazioni da parte di uffici di altri Enti.	Media mensile dei tempi di risposta di tutte le richieste pervenute	90%	30 giorni	calcolo del tempo in giorni dalla data dell'acquisizione al protocollo della richiesta alla data del riscontro
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	entro 30 gg. dalla data di presentazione dell'istanza, ad eccezione dei casi in cui necessita l'acquisizione di informazioni da parte di altri uffici, per il riscontro compiuto	Media mensile dei tempi di risposta di tutte le richieste di titolarità di beni pervenute	90%	30 giorni	calcolo del tempo in giorni dalla data dell'acquisizione al protocollo della richiesta alla data dell'invio del riscontro.
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	entro 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo.	Media mensile dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	90%	15 giorni	calcolo del tempo in giorni dalla data dell'acquisizione al protocollo del reclamo alla data dell'invio della risposta
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	comunicazione al webmaster per l'aggiornamento tempestivo del sito web	100%	100%	accesso sito istituzionale
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	comunicazione al webmaster per l'aggiornamento tempestivo del sito web	100%	100%	accesso sito istituzionale
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	comunicazione al webmaster per l'aggiornamento	100%	100%	accesso sito istituzionale
	<i>Eventuali spese a carico</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	comunicazione al webmaster per l'aggiornamento	100%	100%	accesso sito istituzionale
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di riscontri forniti nei termini previsti dal Regolamento per la conclusione del procedimento (45 gg.) / n. tot. di istanze pervenute	90%	80%	calcolo del tempo in giorni dalla data dell'acquisizione al protocollo della richiesta alla data dell'invio della risposta
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	Conformità della prestazione erogata alle competenze dell'attività propria del Servizio.	100%		
	<i>Compiutezza</i>	esaustività delle risposte fornite	n. di istanze concluse senza ricevere reclami	90%		n. reclami pervenuti

Tabella 4

Gli interventi abitativi

Erogazione Contributi in favore di inquilini, cosiddetti morosi incolpevoli L.102/2013

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione	Albo Pretorio Sito Web Comune
	Accesso	Giorno/ore apertura	Martedì, Giovedì, Venerdì dalle 9:00 alle 13:00 Giovedì dalle 15:00 alle 17:00
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Martedì, Giovedì, Venerdì dalle 9:00 alle 13:00 Giovedì dalle 15:00 - alle 17:00
Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio		No	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni	10 min.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio	Entro 60 giorni dalla comunicazione – dalla Ragioneria Generale, dell'accreditamento regionale della quota parte del fondo nazionale
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi	Tempi previsti per legge
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Direzione Patrimonio – Via Monte S. Agata, 6 – Catania Direttore: Arch. Marina Antonietta Galeazzi e-mail: marina.galeazzi@comune.catania.it
		Responsabile del procedimento	Gestione Immobili di Edilizia Residenziale e non Residenziale Pubblica e Social Housing E.Q. Dott. Marco Romano - tel. 095-7424418 e-mail: marco.romano@comune.catania.it Via La Marmora n° 23 - Catania
		Procedura erogazione servizio	Erogazione contributi in favore di inquilini, cosiddetti morosi incolpevoli, ai quali non è imputabile il mancato pagamento dei canoni di locazione, per la situazione in cui vengono a trovarsi, per le impreviste riduzioni reddituali, da documentare.
	Modulistica	SI	http://www.comune.catania.it
	Costi	No	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito		100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)		100%
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini		70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	80%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite	100%

Tabella 5

Gli interventi abitativi

Redazione bando IACP e relative graduatorie D.P.R. 1035/72

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione	Albo Pretorio · Sito Web Comune.
	Accesso	Giorno/ore apertura	Martedì, Giovedì, Venerdì dalle 9:00 alle 13:00 Giovedì dalle 15:00 alle 17:00
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Martedì, Giovedì, Venerdì dalle 9:00 alle 13:00 Giovedì dalle 15:00 - alle 17:00
Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio		No	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni	10 min.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio	Entro circa 180 giorni dalla scadenza di presentazione domande, pubblicazione graduatoria provvisoria
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi	Giorni 45 dalla pubblicazione della graduatoria provvisoria
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Direzione Patrimonio – Via Monte S. Agata, 6 – Catania Direttore: Arch. Marina Antonietta Galeazzi e mail: marina.galeazzi@comune.catania.it
		Responsabile del procedimento	Gestione Immobili di Edilizia Residenziale e non Residenziale Pubblica e Social Housing E.Q. Dott. Marco Romano - tel. 095-7424418 e mail: marco.romano@comune.catania.it Via La Marmora n° 23 - Catania
		Procedura erogazione servizio	Formulazione del Bando per l'aggiornamento delle graduatorie IACP valido per l'assegnazione di alloggi di proprietà IACP
	Modulistica	SI	http://www.comune.catania.it
	Costi	No	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito		100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	2
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	100%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini		70%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	80%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite	100%
	Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite	100%	

Tabella 6

Gli interventi abitativi

Redazione graduatorie comunali (Sfrattati ed Emergenza socio-economica) D.P.R. 1035/72

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune.
	Accesso	Giorno/ore apertura	Martedì, Giovedì, dalle 9:00 alle 13:00 Giovedì dalle 15:00 alle 17:00
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Martedì, Giovedì, dalle 9:00 alle 13:00 Giovedì dalle 15:00 - alle 17:00
Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio		No	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni	10 min.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio	Annuale
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi	Giorni 45 dalla pubblicazione della graduatoria provvisoria
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Direzione Patrimonio – Via Monte S. Agata, 6 – Catania Direttore: Arch. Marina Antonietta Galeazzi e mail: marina.galeazzi@comune.catania.it
		Responsabile del procedimento	Gestione Immobili di Edilizia Residenziale e non Residenziale Pubblica e Social Housing E.Q. Dott. Marco Romano - tel. 095-7424418 e mail: marco.romano@comune.catania.it Via La Marmora n° 23 - Catania
		Procedura erogazione servizio	Redazione delle graduatorie per l'aggiornamento delle stesse valido per l'assegnazione di alloggi di proprietà comunale
	Modulistica	SI	http://www.comune.catania.it
	Costi	No	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito		100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	2
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	100%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		70%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	80%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite	100%

Tabella 7

Gli interventi abitativi

Ufficio Casa - Gestione di alloggi di E.R.P. e relative procedure (assegnazione, amministrazione, vendita, revoca, decadenza, sgombero) D.P.R. 1035/72

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI		
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione	Sito Web Comune.	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Martedì e Giovedì dalle 9:00 alle 13:00 Giovedì dalle 15:00 alle 17:00 Per appuntamento tel:0957424438/4439/4307	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Martedì e Giovedì dalle 9:00 alle 13:00 Giovedì dalle 15:00 - alle 17:00 Per appuntamento tel:0957424438/4439/4307	
Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio		No		
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni	15 min.	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio	Annuale	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi	Mediamente g.3	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Direzione Patrimonio – Via Monte S. Agata, 6 – Catania Direttore: Arch. Marina Antonietta Galeazzi e mail: marina.galeazzi@comune.catania.it	
		Responsabile del procedimento	Gestione Immobili di Edilizia Residenziale e non Residenziale Pubblica e Social Housing E.Q. Dott. Marco Romano - tel. 095-7424418 e mail: marco.romano@comune.catania.it Via La Marmora n° 23 - Catania	
		Procedura erogazione servizio	Amministrazione e gestione del contenzioso relativo all'assegnazione di alloggi di proprietà comunale	
	Modulistica	Si	http://www.comune.catania.it	
	Costi	No		
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito		100%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio		2
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza		100%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini		70%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	80%	
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi		100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite		100%
	Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite		100%	

Tabella 8

Gli interventi abitativi

Gestione di alloggi di E.R.P. di proprietà dello IACP (assegnazione e revoca alloggio su comunicazione) art.17 D.P.R. 1035/72

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione	Su comunicazione dello IACP anche per E-Mail
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Dal Lunedì al Venerdì
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Dal lunedì al venerdì
Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio		No	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni	immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio	48 ore dalla ricezione della comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi	nessuno
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Direzione Patrimonio – Via Monte S. Agata, 6 – Catania Direttore: Arch. Marina Antonietta Galeazzi e mail: marina.galeazzi@comune.catania.it
		Responsabile del procedimento	Gestione Immobili di Edilizia Residenziale e non Residenziale Pubblica e Social Housing E.Q. Dott. Marco Romano - tel. 095-7424418 e mail: marco.romano@comune.catania.it Via La Marmora n° 23 - Catania
		Procedura erogazione servizio	Amministrazione e gestione del contenzioso relativo all'assegnazione di alloggi di proprietà IACP
		Modulistica	SI
		Costi	No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	2 uffici
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	100%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini			
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	80%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite	100%

Tabella 9

I procedimenti espropriativi

Procedure espropriative di immobili per la realizzazione di opere pubbliche - T.U. Espropri D.P.R. n. 327/2001 -

FATTORI DI QUALITA'		INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità all'utenza	Conoscenza	Strumenti di diffusione	Albo Pretorio - Sito Web Comune : http://www.comune.catania.it – Avviso di Avvio del procedimento	
	Accesso	Uniformità degli orari al pubblico della E.Q. Espropri con gli orari di altri uffici pubblici potenzialmente coinvolti nei vari procedimenti	90% con Direzione Urbanistica, Direzione LL.PP., Direzione Affari Legali e Direzione Ragioneria Generale	
	Erogazione	Giorni/ore apertura		Martedì e Giovedì dalle 9:00 alle 13:00 - Giovedì dalle 15:00 - alle 17:00, previo appuntamento
Accesso in tempo reale alle principali banche dati comunali ed extra comunali (ad es. Catasto Conservatoria)			100%	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni	Immedie	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio	Informazioni immediate in caso di erogazione diretta; Informazioni con riscontro scritto: giorni 30 dalla presentazione dell'istanza	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi	Tempi previsti per legge	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Direzione Patrimonio – Via Monte S. Agata, 6 – Catania Direttore: Arch. Marina Antonietta Galeazzi e-mail: marina.galeazzi@comune.catania.it	
		Responsabile del procedimento	Responsabile E.Q. Gestionale – « <i>Procedure di Espropriazione e di Occupazione Nuove Opere Pubbliche – Trasformazione aree da diritto di superficie in diritto di proprietà - Valorizzazioni</i> » - Geom. Salvatore Toro - e-mail: salvatore.toro@comune.catania.it telef. 0957422179	
		Procedura erogazione servizio	Fruizione del servizio mediante accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico, previo appuntamento per: Informazioni generali, Informazioni tecniche, Consulenze	
		Destinatari	Privati, società, enti, o professionisti direttamente interessati alla procedura espropriativa ovvero operanti per conto degli stessi con specifica delega	
		Costi	SI (diritti di segreteria previsti per il rilascio di copie conformi all'originale)	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito		100%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio		4
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza		100%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini		90%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	90%	
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi		100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite		100%
	Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite		100%	

Tabella 10

Gestione Aree Piani di Zona

Gestione Aree Piani di Zona			
FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità all'utenza	Conoscenza	Strumenti di diffusione Albo Pretorio : Sito Web Comune : http://www.comune.catania.it –	
	Accesso	Uniformità degli orari al pubblico dell'ufficio con gli orari di altri uffici pubblici potenzialmente coinvolti nei vari procedimenti 100%	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Martedì e Giovedì dalle 9:00 alle 13:00 - Giovedì dalle 15:00 - alle 17:00, previo appuntamento
Accesso in tempo reale alle principali banche dati comunali ed extra comunali (ad es. Catasto, Conservatoria)		100%	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni Rilasciate entro 30 giorni dal ricevimento del modulo domanda pubblicato sul sito web della direzione Patrimonio Link: https://www.comune.catania.it/informazioni/news/attivita-produttive-e-partecipate/2022-patrimonio-partecipate-news/default.aspx?news=88757	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio Emissione provvedimento dirigenziale: giorni 60 dalla presentazione dell'istanza N.B.: L'emissione del provvedimento dirigenziale è subordinata al ricevimento del bonifico da parte dell'utente. Il procedimento si completa con la stipula dell'atto notarile. I tempi di stipula dell'atto notarile sono vincolati all'espletamento della su indicata procedura e alla ricezione del certificato di destinazione urbanistica da parte della direzione competente	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi Tempi previsti per legge	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento Direzione Patrimonio – Via Monte S. Agata, 6 – Catania Direttore: Arch. Marina Antonietta Galeazzi e mail: marina.galeazzi@comune.catania.it	
		Responsabile del procedimento Responsabile E.Q. Gestionale – « <i>Procedure di Espropriazione e di Occupazione Nuove Opere Pubbliche – Trasformazione aree da diritto di superficie in diritto di proprietà - Valorizzazioni</i> » - Geom. Salvatore Toro e mail: salvatore.toro@comune.catania.it – telef. 0957422179	
		Procedura erogazione servizio Fruizione del servizio mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico per: Informazioni generali, Informazioni tecniche, Consulenze	
		Destinatari Assegnatari di aree nei piani di zona, Cooperative edilizie, Edilizia Convenzionata Catanese, IACP, singoli assegnatari	
		Costi A carico dell'utente: spese rogito notarile, corrispettivo cessione area	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito	100%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	3
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	100%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini	100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	100%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite	100%
		Livello percentuale di conformità alle direttive dell'Amministrazione Comunale	100%