



COMUNE DI CATANIA

CARTA DEI SERVIZI DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE





INDICE

Cos'è la Carta dei Servizi

- 1. Introduzione Pag.3
- 2. Caratteristiche di questa Carta Pag.3

A. Norme e Principi

- 1. Principi fondamentali Pag.4
- 2. Principali riferimenti normativi Pag.4

B. Articolazione della Direzione Patrimonio

- 1. Articolazione delle attività: Finalità, cosa offriamo, i destinatari, le modalità di accesso dei seguenti servizi: Pag.6
- 2. Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità Pag.9

C. Rapporti con i cittadini

- 1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente Pag.9
- 2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, rimborsi e indagini di soddisfazione Pag.10

D. Informazioni utili

- 1. Recapiti, orari, responsabili del procedimento (Tabelle) Pag.10



Cos'è la Carta dei Servizi

1. Introduzione

La *Carta dei Servizi della Direzione Patrimonio* ha un duplice scopo:

- informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e come si fa per usufruirne;
- favorire un rapporto diretto tra la Direzione ed i propri utenti, impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini.

2. Caratteristiche di questa Carta

offerta del patrimonio immobiliare comunale, da poter utilizzare, secondo la diversa tipologia, in concessione e/o locazione, sia ad uso abitativo e/o commerciale, che per finalità di carattere socio-culturale o assistenziale. Descrive altresì i servizi inerenti alle procedure di assegnazione degli immobili di edilizia pubblica residenziale e dei beni confiscati alla criminalità organizzata, alla produzione dei documenti reddituali da presentare a cura degli aventi diritto per la determinazione del canone di locazione/concessione, descrive altresì tutte le attività inerenti le espropriazioni di immobili.

La Carta ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato. In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte "variabile" composta da alcune schede relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno per l'introduzione di progetti di miglioramento e/o la necessità di apportare aggiornamenti a seguito dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

A. Norme e principi

1 Principi fondamentali

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

Uguaglianza

E' garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini-utenti indipendentemente da genere, provenienza nazionale, opzioni sessuali o affettive, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche. Sono garantite, inoltre, le stesse opportunità di trattamento per ogni tipologia di cittadini utenti.

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 e 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 limitate al minimo i tempi di disservizio.



Chiarezza e trasparenza

Al cittadino-utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Efficacia ed efficienza

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.

Partecipazione

Viene garantita la partecipazione del cittadino-utente all'erogazione delle prestazioni, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con 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, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Viene inoltre acquisita periodicamente la valutazione dell'utenza riguardo alla qualità delle prestazioni rese.

1 Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi della Carta sono:

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994. – Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico. Legge 14 novembre 1995 n. 481 Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità. Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica. Rilevazione della qualità percepita dai cittadini. Direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie di concerto con il Ministro per la Funzione Pubblica del 27 luglio 2005. – Qualità dei servizi on-line e misurazione della soddisfazione degli utenti. Direttiva del Ministro per la Riforma e le Innovazioni nella PA del 19 dicembre 2006. Miglioramento dei processi di erogazione dei servizi. Legge 24 dicembre 2007, n. 244 comma 461. Disposizioni per la formazione del Bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge Finanziaria 2008). Decreto Legislativo n. 150 del 27.10.2009. Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni sui sistemi di valutazione della performance. Decreto Legislativo 14 marzo 2013 n. 33 Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza, e diffusione di informazioni da parte della P.A.. 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.

Regolamento sulla gestione dei beni immobili di proprietà comunale approvato con deliberazione C.C. n.40/2011; Regolamento per l'affidamento di beni confiscati alla criminalità organizzata approvato con deliberazione C.C. n. 104 del 17/06/2014 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 ERP. L. 431/1998. D.L. n. 102/2013.



B. Articolazione della Direzione Patrimonio

La Direzione Patrimonio, si articola in tre Posizioni Organizzative (P.O.) e specificatamente:

- 1 P.O. Gestione Patrimonio Immobiliare non residenziale e Gestione immobili di edilizia residenziale pubblica e Social Housing;
- 2 P.O. Espropriazioni e Occupazioni - Valorizzazione e Alienazione Patrimonio Immobiliare Comunale;
- 3 P.O. Servizi Cimiteriali (oggetto di separata Carta dei servizi)

1) P.O. Gestione Patrimonio Immobiliare non residenziale e Gestione immobili di edilizia residenziale pubblica e Social Housing.

La Gestione Patrimonio Immobiliare non residenziale si occupa di:

- Concessione di beni demaniali; Tabella 1
- Concessione beni del patrimonio indisponibile; Tabella 1
- Locazione dei beni del patrimonio disponibile; Tabella 1
- Attestazione titolarità beni immobili comunali (strade, aree ecc.) Tabella 1
- Gestione delle locazioni e dei relativi canoni;
- Beni confiscati alla criminalità Tabella 2

Consente una 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.

A chi si rivolge:

A tutti i soggetti, persone fisiche e giuridiche, che abbiano un interesse all'uso dei beni immobili (demaniali e/o del patrimonio disponibile e indisponibile) offerti in concessione e/o in locazione dall'Amministrazione.

Quali sono i passi per usufruire del servizio:

Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

Le informazioni sui servizi offerti sono fornite anche telefonicamente, per e-mail, posta (come indicato nell'apposita sezione D relativa alle informazioni utili)

Di regola le modalità di offerta del servizio sono stabilite attraverso apposito bando pubblicato sul sito istituzionale, che contiene l'elenco dei beni offerti dall'Amministrazione e tutte le informazioni necessarie per partecipare alla selezione e a domanda in carta semplice per la titolarità beni immobili comunali.

La Gestione immobili di edilizia residenziale pubblica e Social Housing, si occupa di:

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

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

reddituiali necessari alla determinazione del canone di locazione secondo i criteri di legge.



Erogazione contributo all'affitto L.431/98 art.11. Tabella 3

Istruzione delle 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, 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.

Quali sono i passi per usufruire del servizio:

Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

Le informazioni sui servizi offerti sono fornite dalla A.P., anche telefonicamente, per e-mail, posta (come indicato nell'apposita sezione D relativa alle informazioni utili).

L'accesso avviene tramite la pubblicazione di bandi pubblici o richieste in carta semplice a seconda della tipologia a cui si fa riferimento.

Organizzazione:

Gestione Immobili non residenziali - Via Monte S. Agata, 6 - Piano 3°

Gestione Immobili E.R.P. - Via La Marmora

Responsabile P.O. Dott. Alessandro Noto

Tel. 095/7426606

e-mail: alessandro.noto@comune.catania.it

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

Il pubblico si riceve, per appuntamento, nei giorni di Martedì e Giovedì dalle ore 9,00 alle 13,00 ed il Giovedì pomeriggio dalle 15,30 alle 17,00

Quanto costa il servizio:

Il servizio non comporta alcun costo

2) **P.O. Espropriazioni e Occupazioni - Valorizzazione e Alienazione Patrimonio Immobiliare Comunale**

Finalità specifiche.

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

Cosa offriamo:

L'obiettivo primario del servizio è la gestione delle procedure espropriative per l'acquisizione in proprietà in capo al Comune di Catania dei beni immobili necessari per la realizzazione di opere pubbliche e quelli acquisiti da altra Direzione a seguito di mancata osservanza dell'ordinanze di demolizione di immobili non sanabili 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.

A chi si rivolge:

a) privati, società, enti o professionisti direttamente interessati alla procedura espropriativa ovvero operanti per conto degli stessi con specifica delega, da depositare agli atti dell'Ufficio.



b) chiunque desideri ottenere informazioni o visionare pratiche, secondo le modalità stabilite dalla normativa vigente e dal Regolamento Comunale per l'accesso agli atti amministrativi. Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

Le informazioni sui servizi offerti sono fornite dalla Direzione Patrimonio del Comune, anche telefonicamente, per e-mail, posta (come indicato nell' apposita sezione D relativa alle informazioni utili).

Organizzazione:

Responsabile P.O. Geom. Salvatore Toro

Via Monte S. Agata, 6 - Piano 3°

Tel. 095/7422179

e-mail: salvatore.toro@comune.catania.it

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

Il pubblico si riceve, per appuntamento, nei giorni di Martedì e Giovedì dalle ore 9,00 alle 13,00 ed il Giovedì pomeriggio dalle 15,00 alle 17,00

Quanto costa il servizio:

Il servizio non comporta alcun costo

Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni "standard", cioè livelli di qualità che il Comune promette di garantire agli utenti, e che gli stessi potranno in vari modi verificare e misurare.

Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo, secondo le modalità indicate successivamente.

In caso di riscontro positivo al reclamo il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una prestazione (nei casi espliciti in cui è previsto un rimborso agli utenti), può avvenire tramite un rimborso di natura economica, quando previsto dai singoli regolamenti di funzionamento, reperibili e disponibili negli uffici.

Gli standard di servizio e relativi indicatori sono indicati nella TABELLA 1 per ogni servizio e sono stati organizzati e suddivisi tra:

GENERALI cioè misurabili non dal singolo cittadino, ma attraverso le indagini di soddisfazione annuali presso i fruitori realizzate dal servizio stesso che poi ne darà conto;

SPECIFICI cioè riferiti al singolo intervento o prestazione, quindi il fruitore può direttamente verificarne il rispetto.

C. Rapporti con i cittadini

1 .L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente

2 .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. Il Servizio si sente impegnato 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. Il Servizio, 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.



3 .Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, rimborsi e 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.

D. Informazioni utili

1 . Recapiti, orari, responsabili del procedimento

I nominativi dei responsabili dell'erogazione del servizio, i recapiti, le sedi e gli orari di erogazione, ecc. sono indicati nella TABELLE per ogni servizio della Carta



CARTA DEI SERVIZI 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; pubblicazione modulistica per presentazione richieste/istanze	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/richiesta 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/richiesta 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%	



CARTA DEI SERVIZI Tabella 2

Gestione Patrimonio Immobiliare Non Residenziale

beni confiscati						
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 apertura uffici /n. tot.	100%	90%	giorni di eventuale mancata apertura
	Accessibilità multicanale	sito web Comune di Catania		100%	100%	accesso sito istituzionale
Tempestività	Tempi medi di rilascio	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
	Tempi medi di rilascio multicanale	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.
	Tempi medi di risposta su reclamo	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	Responsabili	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
	Procedure di contatto	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
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	comunicazione al webmaster per l'aggiornamento	100%	100%	accesso sito istituzionale
	Eventuali spese a carico	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	comunicazione al webmaster per l'aggiornamento	100%	100%	accesso sito istituzionale
Efficacia	Conformità	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
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	Conformità della prestazione erogata alle competenze dell'attività propria del Servizio.	100%		
	Compiutezza	esaustività delle risposte fornite	n. di istanze concluse senza ricevere reclami	90%		n. reclami pervenuti



CARTA DEI SERVIZI Tabella 3

Gli interventi abitativi

Erogazione Contributi Integrazione Affitto ai sensi L. 431/98

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	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio	Entro 150 giorni dalla pubblicazione della graduatoria definitiva
	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	P.O. Gestione Immobili di Edilizia Residenziale Pubblica e Social Housing Dott. Alessandro Noto - tel. 095-7426606 e mail: alessandro.noto@comune.catania.it Via La Marmora Catania
		Procedura erogazione servizio	Erogazione contributi a parziale rimborso del canone di locazione agli aventi diritto. I requisiti per accedere al contributo sono indicati nel bando pubblico emesso dal Comune ai sensi della normativa di riferimento e delle circolari Regionali
	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%



CARTA DEI SERVIZI 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	P.O. Gestione Immobili di Edilizia Residenziale Pubblica e Social Housing Dott. Alessandro Noto - tel. 095-7426606 e mail: alessandro.noto@comune.catania.it Via La Marmora 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	2
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%



CARTA DEI SERVIZI 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	P.O. Gestione Immobili di Edilizia Residenziale Pubblica e Social Housing Dott. Alessandro Noto - tel. 095-7426606 e mail: alessandro.noto@comune.catania.it Via La Marmora 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%



CARTA DEI SERVIZI 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	P.O. Gestione Immobili di Edilizia Residenziale Pubblica e Social Housing Dott. Alessandro Noto - tel. 095-7426606 e mail: alessandro.noto@comune.catania.it Via La Marmora 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%



CARTA DEI SERVIZI Tabella 7

Gli interventi abitativi

Gestione di alloggi di E.R.P. e relative procedure (assegnazione, amministrazione, 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	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Martedì e 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	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	P.O. Gestione Immobili di Edilizia Residenziale Pubblica e Social Housing Dott. Alessandro Noto - tel. 095-7426606 e mail: alessandro.noto@comune.catania.it Via La Marmora 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%		



CARTA DEI SERVIZI 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	P.O. Gestione Immobili di Edilizia Residenziale Pubblica e Social Housing Dott. Alessandro Noto - tel. 095-7426606 e mail: alessandro.noto@comune.catania.it Via La Marmora 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	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%



CARTA DEI SERVIZI 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 P.O. 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
		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 15 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 P.O. Espropriazioni e Occupazioni 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	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%



CARTA DEI SERVIZI Tabella 10

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	
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	Immedieate
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio	Informazioni immediate in caso di erogazione diretta; Emissione provvedimento dirigenziale : giorni 10 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 P.O. Espropriazioni e Occupazioni 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%	