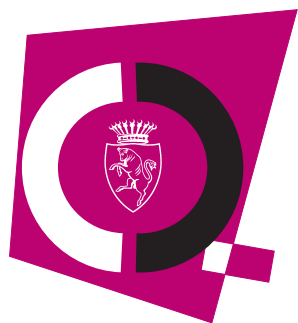




CITTA' DI TORINO

DIVISIONE URBANISTICA E EDILIZIA PRIVATA

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI  
SPORTELLO PER L'EDILIZIA  
E L'URBANISTICA**



## SPORTELLO PER L'EDILIZIA E L'URBANISTICA

### FINALITA' DEL SERVIZIO

Lo Sportello per l'edilizia e l'urbanistica è il punto di riferimento per il cittadino per richiedere qualsiasi tipo di intervento o attività edilizia nel territorio della Città. Lo Sportello cura tutti i rapporti fra il privato, il Comune e gli altri enti tenuti a pronunciarsi in merito all'intervento proposto.

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Presso lo Sportello per l'edilizia e l'urbanistica è possibile **presentare pratiche e istanze** relative a: D.I.A (Denuncia Inizio Attività), denunce cemento armato, permessi di costruire, agibilità, certificazioni, pareri urbanistici, varianti al piano regolatore.

L'accesso ai servizi di Sportello è regolato da un sistema di gestione delle code che, in base al tipo di servizio richiesto, eroga un ticket di priorità il cui numero sarà richiamato sul display generale all'atto della chiamata dell'operatore.

Regola generale dei servizi di sportello per la ricezione della documentazione edilizia è che il prelievo di un singolo ticket di priorità dia diritto di effettuare **fino a tre operazioni** di protocollo. Per un numero superiore di operazioni è necessaria la prenotazione di appuntamento tramite il servizio **"Sportello Facile"** (vedi "Modalità di acceso e orari di servizio").

# CARTA DELLA QUALITÀ

## SPORTELLO PER L'EDILIZIA E L'URBANISTICA

### 1. Sportello informativo ricezione pratiche edilizie

Presso lo Sportello è possibile:

- ritirare la modulistica necessaria per la presentazione di pratica edilizia
- ricevere assistenza alla compilazione della modulistica
- ricevere informazioni sugli adempimenti necessari per le procedure, sulle tariffe, sull'iter delle istanze, sulle sedute e pareri della Commissione Edilizia
- ricevere chiarimenti o interpretazioni normative sulla documentazione amministrativa
- ricevere informazioni sull'elenco delle domande presentate

### 2. Presentazione e protocollo di nuove pratiche

È possibile presentare una nuova pratica edilizia presso gli sportelli **“Protocollo nuove pratiche”** utilizzando la **modulistica** prevista. La pratica può essere presentata dallo stesso richiedente o da terza persona, purché alla documentazione sia allegata una fotocopia del documento di identità dell'intestatario.

All'atto della presentazione della pratica devono essere allegati i documenti obbligatori previsti dalla normativa vigente. L'elenco completo dei documenti da allegare alla pratica e le istruzioni per la presentazione sono descritti nelle **Note operative per la presentazione di Pratiche Edilizie**.

È disponibile un servizio di presentazione telematica delle pratiche attraverso il portale **“Torino Facile”**, che necessita di un'iscrizione, al momento limitato alla presentazione delle D.I.A. semplici.

Le **procedure**, la **legislazione** e i **regolamenti** sono consultabili sul sito **[www.comune.torino.it/ediliziaprivata](http://www.comune.torino.it/ediliziaprivata)**. La **modulisti-**

## SPORTELLO PER L'EDILIZIA E L'URBANISTICA

ca e le **“Note operative per la presentazione di Pratiche Edilizie”**, possono essere scaricate gratuitamente dall'apposita sezione del sito.

La presentazione di una nuova pratica si conclude con il **pagamento** di bolli, oneri, diritti e spese varie presso la **Cassa Edilizia** dove l'utente ottiene la **ricevuta** che riporta l'**indicazione del Tecnico Istruttore e del Responsabile del procedimento**. Le modalità di pagamento dei diritti dovuti sono riportate nella sezione 5 “Cassa edilizia e pagamenti”.

E' possibile presentare una nuova pratica edilizia previa **prenotazione di un appuntamento** tramite il servizio **“Sportello Facile”** del portale **www.torinofacile.it** (vedi “Modalità di accesso e orari di servizio”).

Le pratiche edilizie possono anche essere presentate via posta ordinaria: l'avvio del procedimento è in tal caso subordinato alla verifica di completezza della documentazione allegata. In questo caso la comunicazione di avvio del procedimento con l'**indicazione del Tecnico Istruttore e del Responsabile del procedimento** viene trasmessa via e-mail all'indirizzo di posta elettronica indicato dall'utente al momento dell'invio della pratica.

### 3. Presentazione e protocollo di integrazioni documentali

E' possibile presentare documenti integrativi relativi ad una pratica edilizia già protocollata recandosi presso gli Sportelli **“Integrazioni documentali”**. I diritti dovuti per l'integrazione possono essere versati direttamente a questo sportello con denaro contante (trattandosi di una cassa veloce possibilmente con monete o banconote di piccolo taglio). Il servizio è disponibile anche tramite **posta ordinaria e fax**.

## SPORTELLO PER L'EDILIZIA E L'URBANISTICA

### 4. Accesso agli atti

Il diritto di accesso agli atti dell'edilizia privata (es. permessi di costruire, D.I.A., licenze di abitazione e di agibilità, condoni edilizi, ...) è riconosciuto a chiunque abbia interesse reale alla documentazione edilizia per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.

Il cittadino può visionare e ottenere, qualora ne abbia diritto, copia della documentazione di interesse contenuta nella pratica edilizia oggetto dell'accesso.

L'istanza di accesso agli atti può essere presentata dall'interessato o da un delegato (munito di delega scritta e fotocopia del documento di identità del richiedente) direttamente allo sportello oppure, con le stesse modalità, via posta, via fax o attraverso l'URP. L'Amministrazione assicura il coordinamento dell'Ufficio Rilascio Atti con gli sportelli URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) e URC (Ufficio Relazioni con il Cittadino).

La **modulistica** è disponibile sul sito **[www.comune.torino.it/ediliziaprivata](http://www.comune.torino.it/ediliziaprivata)** o presso lo **Sportello Informativo**. Entro 30 giorni l'utente verrà contattato per fissare un appuntamento per prendere visione degli atti richiesti. Al momento della visione degli atti è possibile richiederne copia. Le modalità di pagamento dei diritti dovuti sono riportate nella sezione 5 "Cassa edilizia e pagamenti".

### 5. Cassa edilizia e pagamenti

Presso la Cassa Edilizia è possibile effettuare i pagamenti relativi a:

- diritti e rimborsi spese per la presentazione di una nuova pratica
- contributi di urbanizzazione
- sanzioni amministrative
- costi per altri servizi prestati dallo Sportello per l'edilizia e l'urbanistica.

Le tariffe applicate per la presentazione di pratiche edilizie e per altri

# SPORTELLO PER L'EDILIZIA E L'URBANISTICA

servizi forniti sono esposte presso gli sportelli e pubblicate sul sito:

**[www.comune.torino.it/ediliziaprivata/atti/tariffe.shtml](http://www.comune.torino.it/ediliziaprivata/atti/tariffe.shtml)**.

Il pagamento dei diritti dovuti può alternativamente essere effettuato con bollettino postale su c.c.p. n. 43501220 intestato al Comune di Torino - Settore Servizi per l'edilizia Ufficio Cassa – oppure tramite bonifico bancario sul C/C n. 3874117 codice IBAN IT48 E020 0801 0330 0000 3874 117.

## MODALITA' DI ACCESSO E ORARI DI SERVIZIO

Modalità di accesso	Indirizzi e numeri di telefono	Orari
Sportelli	Piazza S. Giovanni 5 10122 - Torino	Lun- ven 8.30 – 12.00
Sportello su prenotazione effettuata tramite <a href="http://www.torinofacile.it">www.torinofacile.it</a>	Piazza S. Giovanni 5 10122 – Torino	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Prenotazioni:</i> 24ore su 24</li><li>• <i>Appuntamenti:</i> lun-ven:8.30-12.00 lun e giov:13,45 -15,45(*)</li></ul>
Servizio Informativo Telefonico	011/4423164 011/4423061	Lun – giov 14.00-16.00
Fax	011.4433280	24 ore su 24
Posta ordinaria	Settore Servizi per l'Urbanistica e l'Edilizia Privata - Piazza S. Giovanni 5, 10122 - Torino	
E-mail	<a href="mailto:sportello.edilizia@comune.torino.it">sportello.edilizia@comune.torino.it</a>	
Sito internet	<a href="http://www.comune.torino.it/ediliziaprivata/">www.comune.torino.it/ediliziaprivata/</a>	

(\*) negli orari pomeridiani, per esigenze di cassa, i pagamenti possono essere effettuati solamente con Bancomat

## CARTA DELLA QUALITÀ

# SPORTELLO PER L'EDILIZIA E L'URBANISTICA

### 6. Appuntamenti per operazioni di protocollo

È possibile effettuare **prenotazioni** al Protocollo Edilizio per qualsiasi tipo di operazione e numero di pratiche; tuttavia la prenotazione è obbligatoria qualora si intendano effettuare più di tre operazioni di protocollo (ovvero dalla quarta operazione in su), per operazione di protocollo si intende sia la presentazione di una nuova pratica, sia la presentazione di un'integrazione documentale.

Ad ogni appuntamento prenotato corrisponde un tempo di **20 minuti** per lo svolgimento del servizio, nel quale si possono eseguire fino a cinque operazioni di protocollo; pertanto per eseguire più di cinque operazioni è necessario prenotare più appuntamenti. Il servizio di prenotazione via web è disponibile tramite il portale **www.torinofacile.it** utilizzando la Carta Torino Facilissima che fornisce le credenziali ed abilita senza scadenze il possessore ai servizi on line della Città di Torino. L'utente che ha prenotato il servizio è tenuto a rispettare l'orario di appuntamento; qualora impossibilitato è richiesta la disdetta via web; se per tre volte non viene comunicata la disdetta, il servizio viene automaticamente sospeso ed è necessaria una nuova registrazione.

Per gli utenti occasionali è prevista la possibilità di prenotare un appuntamento via web "una tantum" con un codice utilizzabile una sola volta, che verrà comunicato con un sms al numero di telefono cellulare indicato dall'utente al momento della richiesta sul sito [www.torinofacile.it](http://www.torinofacile.it).

## SPORTELLO PER L'EDILIZIA E L'URBANISTICA

### DOVE OTTENERE INFORMAZIONI E ASSISTENZA

Le informazioni sui servizi erogati possono essere reperite direttamente presso lo **Sportello Informazioni** del Settore, per **telefono** o sul **sito internet: [www.comune.torino.it/ediliziaprivata](http://www.comune.torino.it/ediliziaprivata)**.

Presso gli Sportelli tutto il personale di contatto possiede le competenze e l'esperienza necessaria per fornire risposte efficaci ed assicurare che il rapporto con l'utente sia sempre improntato al rispetto ed alla cortesia. Gli operatori a contatto col pubblico sono identificabili tramite la targhetta di riconoscimento personale posizionata sulla scrivania o allo sportello.

Sul sito web sono disponibili maggiori informazioni su normativa, modulistica e procedure relative all'edilizia privata.

È inoltre possibile iscriversi alla **Newsletter "Sportello Edilizio Città di Torino"** tramite il sito internet:

**[www.comune.torino.it/ediliziaprivata/newsletter/](http://www.comune.torino.it/ediliziaprivata/newsletter/)**. Gli utenti riceveranno periodiche informazioni sulle attività e sulla fruizione dei servizi erogati dallo Sportello direttamente nella propria casella postale.

### SEGNALAZIONI, RECLAMI E RICORSI

L'Amministrazione è a disposizione per ascoltare eventuali suggerimenti e/o reclami riguardanti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta della Qualità. Il personale di sportello è adeguatamente formato per assistere l'utente nella presentazione di una segnalazione, un reclamo o un ricorso.

**Segnalazioni** e **reclami** possono essere presentati compilando il modulo disponibile presso gli sportelli e sul sito web del servizio, e che è possibile consegnare:

## SPORTELLO PER L'EDILIZIA E L'URBANISTICA

- a) allo **Sportello Informativo**;
- b) per **e-mail** all'indirizzo: [sportello.edilizio@comune.torino.it](mailto:sportello.edilizio@comune.torino.it);
- c) per **posta ordinaria** all'indirizzo Sportello per l'edilizia e l'urbanistica, Piazza S. Giovanni 5, 10122 - Torino
- d) all'**URP** della Città di Torino: Piazza Palazzo di Città 9/a 10122 - Torino; e-mail: [urp@comune.torino.it](mailto:urp@comune.torino.it)

Per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato è opportuno indicare tutte le informazioni necessarie. Entro 30 giorni è fornita risposta scritta.

Gli **esposti** (quali ad es. segnalazioni di presunti abusi edilizi sul territorio, di errori di istruttoria ecc.) possono essere presentati allo Sportello Presentazione e protocollo di nuove Pratiche oppure inviati per posta all'indirizzo indicato al precedente punto c).

Il **ricorso** avverso un qualsiasi provvedimento edilizio può essere presentato entro 60 giorni della notifica dell'atto al Tribunale Amministrativo Regionale.

**CARTA DELLA QUALITÀ****SPORTELLO PER L'EDILIZIA  
E L'URBANISTICA****STANDARD DI QUALITÀ' DEI SERVIZI**

La Divisione Urbanistica ed Edilizia Privata, nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori ("standard") che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi.

<b>Servizio</b>	<b>Aspetto di qualità</b>	<b>Standard di qualità</b>
Sportello	Tempo di attesa per presentazione integrazioni documentali	Attesa massima 20 minuti
	Tempo di attesa per protocollazione di nuove pratiche	Attesa massima 45 minuti
Comunicazione del Responsabile del procedimento	Per istanze presentate allo sportello	Immediata, indicata sulla ricevuta di pagamento
	Per istanze presentate via fax o posta	Tramite e-mail, entro 10 giorni dalla presentazione dell'istanza
Prenotazione appuntamento per operazioni di protocollo	Disponibilità di un appuntamento dal momento di richiesta on-line	5 giorni lavorativi