



# CITTA' DI GRAVELLONA TOCE

(Provincia del Verbano Cusio Ossola)

P.zza Resistenza 10 – Tel. 0323/848386 – fax 0323/864168 – c.f. 00332450030  
protocollo@comune.gravellonatoce.vb.it - gravellonatoce@pec.it

## SETTORE TECNICO

P.zza Resistenza, n.10 – 28883 – Gravello Toce (VB)

**Responsabile del servizio:** Arch. Domingo Tommasato

Tel.: 0323 848386 int. 4 - Fax.: 0323 864168

Mail: [lavoripubblici@comune.gravellonatoce.vb.it](mailto:lavoripubblici@comune.gravellonatoce.vb.it) - [ediliziaprivata@comune.gravellonatoce.vb.it](mailto:ediliziaprivata@comune.gravellonatoce.vb.it)  
Posta Elettronica Certificata (Pec): [gravellonatoce@pec.it](mailto:gravellonatoce@pec.it)

### SERVIZI E UFFICI

- gestione paesaggistica
- gestione edilizia privata
- gestione pianificazione urbanistica
- gestione Suap
- gestione impianti pubblicitari
- gestione lavori pubblici
- gestione espropri
- gestione manutenzioni
- gestione sicurezza sul lavoro e protezione civile

### SOGGETTO A CUI È ATTRIBUITO IL POTERE SOSTITUTIVO

Al Segretario generale dell'Ente, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 2, comma 9 bis, della legge n. 241/1990, è attribuito il potere sostitutivo in caso di inerzia del responsabile del procedimento ed a cui il privato può rivolgersi per la conclusione del procedimento.

**Segretario generale:** Dr. Nicola Di Pietro

Ufficio: Piazza Resistenza, 10 – 28883 Gravello Toce

Tel.: 0323864297- Fax: 0323864168

Posta Elettronica Certificata (Pec): [gravellonatoce@pec.it](mailto:gravellonatoce@pec.it)

Mail: [segretariocomunale@comune.gravellonatoce.vb.it](mailto:segretariocomunale@comune.gravellonatoce.vb.it)

# SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA

## RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Arch. Domingo Tommasato

Tel.: 0323848386 int. 4

Mail: [lavoripubblici@comune.gravellonatoce.vb.it](mailto:lavoripubblici@comune.gravellonatoce.vb.it) - [ediliziaprivata@comune.gravellonatoce.vb.it](mailto:ediliziaprivata@comune.gravellonatoce.vb.it)

## PERSONALE ADDETTO

3/4 unità lavorative

## ORARI D'ACCESSO AL PUBBLICO

dal lunedì al venerdì: 9:30 – 13:00

mercoledì: 17:00 – 18:00

## UBICAZIONE DEGLI UFFICI

Servizio Tecnico

Via Corridoni 20/b – Gravellona Toce

## OBIETTIVO DEL SERVIZIO

L'obiettivo primario del Servizio Edilizia Privata è la gestione del territorio urbano, promuovendo il miglioramento della qualità architettonica attraverso un corretto recupero del tessuto esistente ed un ordinato sviluppo del nuovo, nel rispetto delle normative vigenti.

Gli obiettivi che il servizio Edilizia Privata intende perseguire sono quelli di:

- migliorare la qualità dei servizi resi in una logica di trasparenza ed efficacia;
- perfezionare il contatto diretto con il cittadino – utente – cliente presso gli uffici;
- potenziare le forme di comunicazione per via telematica, utilizzando sistemi in rete ed il Sistema Informativo Territoriale (SIT) che consente una migliore gestione degli strumenti urbanistici da parte del Servizio Edilizia Privata, dei professionisti e dei cittadini.

## ATTIVITA' DEL SERVIZIO

Il Servizio Edilizia Privata (Sportello Unico per l'Edilizia):

1. si occupa dell'attuazione del Piano Regolatore Generale
2. controlla gli interventi sul territorio seguendo ogni procedura riguardante trasformazioni edilizie e provvede alla gestione e verifica dei documenti per il rilascio di provvedimenti amministrativi
3. rilascia tutte le informazioni necessarie a tecnici e cittadini per gli interventi di tipo urbanistico-edilizio e procedure connesse.

In particolar modo il Servizio Edilizia Privata, svolge diverse tipologie di servizi e di attività nel settore edilizio. Collabora con il SUAP istituito presso la Camera di Commercio di Baveno per le pratiche che ai sensi di legge devono essere accolte da tale sportello.

Nello specifico:

### **Rilascia titoli edilizi e provvedimenti:**

- permesso di Costruire, autorizzazioni ambientali, autorizzazioni posa impianti pubblicitari; Pareri endoprocedimentali per Suap e conferenze dei servizi.

### **Rilascia certificazioni di:**

- Agibilità;
- inagibilità;
- avvenuta demolizione.
- Certificazioni di destinazione urbanistica.

### **Accoglie documenti e comunicazioni inerenti:**

- la D.I.A. (Denuncia Inizio Attività), S.C.I.A (Segnalazione Certificata Inizio Attività), C.I.L.A (Comunicazione di Inizio Lavori asseverata), C.I.L. (Comunicazione di Inizio Lavori) (comunicazione per tutti i tipi di intervento non soggetti ad attività edilizia libera o a Permesso di Costruire.
- i pareri di enti esterni connessi alle pratiche edilizie quando non già allegati alle stesse;
- le dichiarazioni di conformità impianti;
- le norme sull'isolamento termico degli edifici;
- le certificazioni di vario tipo sull'idoneità dei titoli edilizi.

**Effettua sopralluoghi sia per verbale inizio lavori sia di altro tipo di propria competenza**

### **Rilascia informazioni e documenti relativi alle pratiche edilizie**

(informazioni sullo stato delle pratiche, sui tipi di intervento e sulle opere in corso); copie e visure di atti: elaborati grafici, provvedimenti rilasciati, elenchi concessioni, stralcio PRG, regolamenti, normative.

### **Verifica gli interventi per la predisposizione dei provvedimenti in materia di controllo edilizio del territorio da parte della Sezione Amministrativa.**

Tutte le schede sono costantemente aggiornate dagli operatori del Servizio Edilizia Privata.

### **SPORTELLO UNICO DIGITALE EDILIZIA**

Lo Sportello Unico Edilizia (SUE) è lo strumento istituito D.P.R. 6 giugno 2001 n. 380 (Testo unico dell'Edilizia) che consente di presentare e gestire telematicamente - in modo semplice, veloce e sicuro - tutte le pratiche legate all'edilizia residenziale. Il SUE è l'unico punto di accesso territoriale consentito e il riferimento per architetti, ingegneri, geometri e privati cittadini: riceve e gestisce infatti tutte le domande, dichiarazioni, segnalazioni o comunicazioni inerenti Segnalazioni Certificate di Inizio Attività, Comunicazioni di Inizio Lavori, Permessi di Costruire e ogni altro atto di assenso in materia di attività edilizia. Tramite il SUE, la documentazione che fino a poco tempo fa si doveva presentare in più copie cartacee presso gli uffici pubblici, oggi si può trasmettere comodamente e in tutta sicurezza da casa o dall'ufficio, evitando code e ritardi, con in più la possibilità di monitorare costantemente l'avanzamento delle istanze. Infine, lo Sportello Unico Edilizia offre all'utente un facile accesso agli elementi normativi e a tutte le altre informazioni necessarie per la presentazione e lo svolgimento delle pratiche e rende più agili e rapide le relazioni fra l'Amministrazione comunale, il privato e le altre amministrazioni eventualmente coinvolte nel procedimento.

### **UFFICIO AMBIENTE**

All'interno del Servizio EDILIZIA PRIVATA è presente l'UFFICIO AMBIENTE che si occupa di:

- gestione dei rifiuti del territorio comunale: comunicazioni con il servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani e assimilati;
- progettazione e gestione delle iniziative atte a sensibilizzare la cittadinanza alle problematiche ambientali e ad incentivare la raccolta differenziata;
- bonifica siti inquinati;
- gestione contributi smaltimento amianto;
- Rapporti con ASL e ARPA;
- Sopralluoghi di carattere igienico ambientale ed atti conseguenti;
- Formazione scolastica ambientale;
- gestione e manutenzione dell'impianto di spinta delle acque bianche;

### **MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE DEL SERVIZIO**

Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico si effettuano le seguenti prestazioni:

- Informazioni generali;
- Informazioni tecniche semplici, fornite da un tecnico del servizio, in ambiente riservato;
- Ritiro e consegna pratiche

### **DESTINATARI DEL SERVIZIO**

a) privati, società, enti o professionisti direttamente interessati al rilascio dei provvedimenti ovvero operanti per conto degli stessi

b) chiunque desideri ottenere informazioni o visionare pratiche, secondo le modalità stabilite dal Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi.

### **PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

#### **a) Partecipazione**

Il Servizio Edilizia Privata favorisce la partecipazione degli utenti alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione, sia per favorire la collaborazione attiva dei cittadini alla gestione e al miglioramento dei servizi stessi.

I destinatari del servizio possono partecipare attivamente:

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);

- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
  - ✓ presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
  - ✓ fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato;
- all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
  - ✓ di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e s.m.i. e dal relativo regolamento comunale;
  - ✓ di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/90.

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato.

#### b) Continuità

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- pubblicate sul sito Internet del Comune;
- con comunicazioni dirette, anche telefoniche, agli ordini professionali interessati

#### c) Efficienza ed efficacia

Il Servizio Edilizia Privata (Sportello Unico per l'Edilizia) impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per l'efficienza si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano la riduzione dei costi, in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa dell'utente;
- per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
  - ✓ corretto, garantendo la conformità alle norme;
  - ✓ favorevole all'utente, interpretando le norme e le procedure nel senso positivo in rapporto alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
  - ✓ tempestivo, nel senso sia di conformità agli standard di impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
  - ✓ autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi

#### d) Eguaglianza e imparzialità

I cittadini accedono ai servizi erogati in condizioni di imparzialità e uguaglianza, intese come divieto di ogni ingiustificata discriminazione compiuta nell'erogazione di servizi e prestazioni. Il Comune si impegna a svolgere il servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia, a garantire la regolarità e la continuità dei servizi, riducendo quanto possibile i disagi per i cittadini in caso di interruzioni o disservizi

#### e) Chiarezza e identificabilità

Il Responsabile del Servizio Edilizia privata si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

Il Responsabile del servizio si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

#### f) Tutela della privacy

Il Comune, al fine di tutelare la riservatezza dei terzi rispetto al trattamento dei dati personali, adotta le misure e gli accorgimenti necessari a tale scopo.

### I RAPPORTI CON I CITTADINI

#### 1. L'informazione e l'ascolto

L'ascolto della soddisfazione dei cittadini e degli utenti dei servizi comunali viene considerato prioritario dall'Amministrazione.

#### 2. Reclami e suggerimenti

L'Ufficio Edilizia è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta, secondo le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994.

Il reclamo deve essere formulato in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

- il comportamento del personale (indicando la persona dell'ufficio);
- la qualità del servizio reso;
- il mancato rispetto degli standard promessi

Il reclamo può essere inoltrato:

- ✓ via email: alle email sopra indicate oppure alla PEC istituzionale
- ✓ via posta ordinaria: Comune di Gravellona Toce, Piazza Resistenza n° 10 -28883 – Gravellona Toce (VB)

Entro 15 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo.

Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro 15 giorni sarà comunque inoltrata al cittadino una comunicazione nella quale si spiegano le ragioni della necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine a norma di legge.

# SERVIZIO LAVORI PUBBLICI

## RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Arch. Domingo Tommasato

Tel.: 0323848386 int. 4

Mail: [lavoripubblici@comune.gravellonatoce.vb.it](mailto:lavoripubblici@comune.gravellonatoce.vb.it) - [ediliziaprivata@comune.gravellonatoce.vb.it](mailto:ediliziaprivata@comune.gravellonatoce.vb.it)

## PERSONALE ADDETTO

2/3 unità lavorative

## ORARI D'ACCESSO AL PUBBLICO

dal lunedì al venerdì: 9:30 – 13:00

mercoledì: 17:00 – 18:00

## UBICAZIONE DEGLI UFFICI

Servizio Tecnico

Via Corridoni 20/b – Gravellona Toce

## OBIETTIVO DEL SERVIZIO

Il servizio Lavori Pubblici/Appalti si occupa principalmente della predisposizione e stesura dei bandi di gara per gli affidamenti di lavori pubblici mediante pubblici incanti, nonché delle lettere invito nei casi in cui sia consentito il ricorso alla trattativa privata con procedura concorrenziale, e di altre attività istituzionali connesse e conseguenti alle procedure anzidette (verbalizzazioni delle sedute di gara, provvedimenti di aggiudicazione, verifica requisiti di partecipazione ed altro).

Per le procedure di gara al di sopra dei 150.000 Euro la procedura è gestita dalla SUA (Stazione unica Appaltante) istituita presso la Provincia del VCO in convenzione con il Comune di Gravellona Toce.

## ATTIVITA' DEL SERVIZIO

Il servizio appalti si occupa principalmente della predisposizione e stesura dei bandi di gara per gli affidamenti di lavori pubblici mediante pubblici incanti, nonché delle lettere invito nei casi in cui sia consentito il ricorso alla trattativa privata con procedura concorrenziale, e di altre attività istituzionali connesse e conseguenti alle procedure anzidette (verbalizzazioni delle sedute di gara, provvedimenti di aggiudicazione, verifica requisiti di partecipazione ed altro).

## OGGETTO DEL SERVIZIO

### a) PROVVEDIMENTI

- Delibere di Giunta Comunale di approvazione dei progetti preliminari, definitivi e/o esecutivi;
- Determinazioni Dirigenziali di approvazione dei progetti esecutivi;
- Determinazioni Dirigenziali a contrattare (art.192 del D.lgs. 267/2000) e modalità di scelta del contraente;
- Determinazioni Dirigenziali di approvazione spesa per pubblicazione bandi di gara su quotidiani;
- Determinazioni Dirigenziali di liquidazione preventivi di spesa per pubblicazioni bandi di gara;
- Determinazioni Dirigenziali di approvazione della spesa ed affidamento interventi manutentivi di modesto importo su presentazione di preventivo/i richiesti a Ditte;
- Determinazioni Dirigenziali di aggiudicazione definitiva;
- Determinazioni Dirigenziali di autorizzazioni a subappalti.

### b) ATTI

- Stesura Bandi di gara di pubblico incanto e lettere invito per trattative private sotto i 150.000 Euro di importo;
- Partecipazione sedute di gara;
- Rilascio attestazione di "presa visione" e/o liste delle categorie, previa verifica dei requisiti dei soggetti ai quali viene rilasciata l'attestazione stessa;
- Redazione verbali di gara;
- Verifica, a campione e per l'impresa a cui è stato affidato il lavoro, della documentazione resa in sede di gara;
- Comunicazione al soggetto aggiudicatario dell'intervenuto affidamento dell'opera;
- Raccolta documenti per stipula contratto d'appalto;

- Restituzione polizza provvisoria di partecipazione alle gare di pubblico incanto alle imprese non aggiudicatrici dell'opera;
- Predisposizione scritture private;
- Redazione schede da inviare all'Osservatorio OO.PP.
- Predisposizione atti per rilevazione trimestrale da inviare all'Osservatorio OO.PP.
- Compilazione e trasmissione modelli GAP.

Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico si effettuano le seguenti prestazioni:

- Informazioni generali;
- Informazioni di natura amministrativa in ordine alla partecipazione alle gare, fornite dal personale addetto al servizio;
- Consegna elaborati di gara.

È possibile ricevere consulenze per pratiche complesse mediante appuntamento, che può essere richiesto personalmente o telefonicamente ai numeri sopra elencati.

### MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE DEL SERVIZIO

Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico si effettuano le seguenti prestazioni:

- Informazioni generali;
- Informazioni tecniche semplici, fornite da un tecnico del servizio, in ambiente riservato;
- Ritiro e consegna pratiche

### DESTINATARI DEL SERVIZIO

a) privati, società, enti o professionisti direttamente interessati al rilascio dei provvedimenti ovvero operanti per conto degli stessi

b) chiunque desideri ottenere informazioni o visionare pratiche, secondo le modalità stabilite dal Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi.

### PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

#### a) Partecipazione

I destinatari del servizio possono partecipare attivamente:

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
  - ✓ presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
  - ✓ fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato;
- all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
  - ✓ di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e s.m.i. e dal relativo regolamento comunale;
  - ✓ di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/90.

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato.

#### b) Continuità

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- pubblicate sul sito Internet del Comune;
- con comunicazioni dirette, anche telefoniche, agli ordini professionali interessati

#### c) Efficienza ed efficacia

Il Servizio II.pp.- Servizi appalti impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per l'efficienza si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano la riduzione dei costi, in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa dell'utente;
- per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
  - ✓ corretto, garantendo la conformità alle norme;
  - ✓ favorevole all'utente, interpretando le norme e le procedure nel senso positivo in rapporto alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
  - ✓ tempestivo, nel senso sia di conformità agli standard di impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
  - ✓ autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi

#### d) Eguaglianza e imparzialità

I cittadini accedono ai servizi erogati in condizioni di imparzialità e uguaglianza, intese come divieto di ogni ingiustificata discriminazione compiuta nell'erogazione di servizi e prestazioni. Il Comune si impegna a volgere il servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia, a garantire la regolarità e la continuità dei servizi, riducendo quanto possibile i disagi per i cittadini in caso di interruzioni o disservizi

#### e) Cortesia e disponibilità

Il Responsabile del Servizio si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

Il Responsabile del servizio si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

#### f) Chiarezza ed identificabilità

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

## STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

### Semplificazione delle procedure

Per semplificare le procedure il Settore LL.PP. - Servizio Appalti attiva, ad ogni modifica della normativa in materia di LL.PP. (provvedimenti giurisprudenziali e determinazioni di Organismi di riferimento operanti nell'ambito dei Lavori Pubblici), un gruppo di lavoro composto dal responsabile del Procedimento, e dagli operatori del servizio. Tale gruppo si propone l'obiettivo di produrre la revisione della modulistica di supporto all'utente per l'attivazione del procedimento in esame, introducendo, ove necessario, criteri di semplificazione, chiarificazione e standardizzazione.

### Coordinamento delle procedure coinvolgenti più uffici

Allo scopo di favorire il rapido decorso delle pratiche che presuppongono l'intervento di più reparti, appartenenti anche a settori diversi, il Settore LL.PP. – Sezione Appalti promuove la costituzione di un Tavolo di Coordinamento a riunione programmata allo scopo di costituire un dispositivo destinato a meglio coordinare l'attività tra uffici, in linea con il principio del perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia.

### Informazione agli utenti

Il Settore LL.PP. - Sezione Appalti adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- predisponde, per ogni procedimento, apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle istanze. A tale proposito, garantisce

che nella modulistica in questione ogni riferimento di legge sia seguito dallo stralcio della norma pertinente ovvero dal suo Titolo, 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 materialmente fornisce il supporto tecnico;
  - ✓ il termine previsto per la chiusura del procedimento e l'eventuale termine di impegno del servizio, introdotto come elemento di maggior favore per l'utente;
  - ✓ informa tempestivamente gli utenti e gli ordini professionali interessati della eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio;
  - ✓ indica esplicitamente, in ogni atto di diniego, l'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare.

#### Rapporti con gli utenti

Il Responsabile del Servizio, predispone tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale operativo del servizio, affinché i rapporti dello stesso con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

#### Procedure di reclamo

Ogni utente può presentare ricorso agli Organi Giudiziari nei modi, tempi e forme previste dalla normativa vigente.

#### TABELLA TEMPISTICHE EROGAZIONE SERVIZIO

ENTRATA	PROCEDIMENTO	TERMINE FINALE	NORMATIVA DI RIFERIMENTO
<b>DEMANIALE PATRIMONIALE</b>	Rilascio autorizzazione per la concessione di spazi scolastici in orario extrascolastico	45 gg dal ricevimento istanza, previa approvazione di apposita convenzione da parte della GC ed assenso del Consiglio di istituto	Art. 96, c.1 D.lgs. 297/1994 Art. 90, comma 26, L. 289/2002
<b>DEMANIALE PATRIMONIALE</b>	Rilascio autorizzazione per l'utilizzo di immobili di proprietà comunale non utilizzati	15 gg dal ricevimento istanza, previa approvazione di apposita convenzione da parte della GC	Artt. 1803 e segg. Codice Civile
<b>DEMANIALE PATRIMONIALE</b>	Rilascio autorizzazione per l'uso di beni immobili di proprietà comunale	30 gg dal ricevimento istanza, previa approvazione di apposita convenzione da parte della GC	Artt. 1803 e segg. Codice Civile
<b>DEMANIALE PATRIMONIALE</b>	Rilascio autorizzazione per l'utilizzo di immobili di proprietà comunale utilizzati	30 gg dal ricevimento istanza, previa approvazione di apposita convenzione da parte della GC	Artt. 1803 e segg. Codice Civile
<b>DEMANIALE PATRIMONIALE</b>	Stipulazione contratti relativi a concessioni in uso a terzi di beni patrimoniali e demaniali	45 gg dalla data di esecutività della delibera CC o GC con la quale viene approvato lo schema di contratto	Contratto di locazione (artt. 1541 e segg. CC) Comodato (Artt. 1803 e segg. Codice Civile)
<b>DEMANIALE PATRIMONIALE</b>	Autorizzazione all'uso di impianti sportivi	30 gg dal ricevimento istanza, previa espressione parere dei Concessionari	Regolamento per l'uso e la gestione degli impianti e del tempo libero
<b>DEMANIALE PATRIMONIALE</b>	Risposta a richieste di risarcimento danni causati dalla mancanza di manutenzione dei beni demaniali (strade ed opere afferenti il Servizio idrico integrato) e patrimoniali	30 gg dal ricevimento istanza, fatti salvi atti endoprocedimentali interni intesi alla segnalazione del sinistro alle compagnie assicuratrici	L. 241/90 Art. 2051 CC
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Elaborazione studi di fattibilità opere di importo superiore a 100.000,00 euro inserite nell'elenco dei lavori da avviare nell'anno allegato al Programma triennale LL.PP.	90 gg dalla data di approvazione dello schema del programma triennale LLPP e prima dell'approvazione del Bilancio di Previsione (il termine si intende riferito a far data dall'atto indirizzo della Giunta Comunale)	D.lgs. n. 163/2006, art. 128, comma 6 DPR 207/2010, art. 14

<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Rilascio di attestazioni, dichiarazioni varie, desumibili dagli atti, richieste da imprese, società, ditte concernenti lavori, servizi e forniture eseguiti o in corso di esecuzione	30 gg dal ricevimento istanza (termine presunto, salvo casi di urgenza valutati caso per caso dalle parti o diversi termini definiti dal D.lgs. 163/2006)	D.lgs. 163/2006 DPR 207/2010 L.241/90
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Comunicazioni dell'Osservatorio Regionale dei Contratti Pubblici, relativi a lavoro sotto soglia dei 40.000,00, nei settori ORDINARI e SPECIALI, nei cottimi fiduciari	30 gg dalla scadenza del trimestre di riferimento (trattasi di elenco trimestrale riassuntivo e secondo quanto previsto dal Cod. Contratti pubblici)	Osservatorio regionale OOPP
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Comunicazioni dell'Osservatorio Regionale dei Contratti Pubblici, relativi a lavoro/servizi/forniture sopra la soglia dei 40.000,00 e fino ai 150.000, nei settori ORDINARI e SPECIALI	60 gg dalla data di aggiudicazione della procedura di stipula del contratto (comunicazione unica riferita alle fasi di aggiudicazione e di stipula del contratto)	Art. 7, comma 8, D.lgs. 163/2006
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Comunicazioni dell'Osservatorio Regionale dei Contratti Pubblici, relativi a lavoro/servizi/forniture sopra la soglia dei 150.000, nei settori ORDINARI e SPECIALI	30 gg dalla data del verbale di aggiudicazione definitiva 60 gg dalla data degli ulteriori adempimenti (certificati di pagamento, ultimazione....)	Art. 7, comma 8, D.lgs. 163/2006
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Rilascio certificati Esecuzione lavori (CEL) richiesti per lavori realizzati prima e dopo la data del 1/07/2006	20 gg dal ricevimento dell'istanza (prima del 1/07/2006) 30 gg dal ricevimento dell'istanza (dopo del 1/07/2006)	D.lgs. 163/2006 DPR 207/2010, art. 8 comma 7 lett. a) Det. AVCP 6 del 27/07/2010
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Verifica e attestazione veridicità di alcuni dati relativi ai contratti pubblici di lavori, servizi e forniture (CEL e fatture) per il conseguimento delle attestazioni SOA dal 1/03/200 al 1/07/2006	150 gg dall'invio dei modelli da parte della Soa, tramite l'Osservatorio dei Contratti Pubblici	Decreto Ministero delle infrastrutture 272 del 21/12/2007
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Compilazione del processo verbale di urgenza	Dalla data della visita di sopralluogo del sito interessato dell'evento	Art. 14 del DL 201/2001 Regolamento comunale per i lavori, le forniture e i servizi da eseguirsi in economia
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Affidamento esecuzione lavori in economia in circostanze d'urgenza	8 gg dalla data di compilazione del processo verbale d'urgenza	Regolamento comunale per i lavori, le forniture e i servizi da eseguirsi in economia art. 14 DPR 207/2010, art. 175
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Compilazione del processo verbale di somma urgenza	3 gg Dalla data della visita di sopralluogo del sito interessato dell'evento	Regolamento comunale per i lavori, le forniture e i servizi da eseguirsi in economia art. 15 DPR 207/2010, art. 176
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Affidamento esecuzione dei lavori in economia in circostanze di somma urgenza	5 gg dalla data di compilazione del processo verbale d'urgenza	Regolamento comunale per i lavori, le forniture e i servizi da eseguirsi in economia art. 15 DPR 207/2010, art. 176
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Affidamento diretto di incarichi di progettazione e prestazione ad essa connesse (acquisizione CUP e CIG, controllo possesso requisiti generali e speciali, determinazione affidamento, pubblicazione esito, stipula disciplinare d'incarico) di importo a 20000/40000 €	45 gg dalla data di assegnazione dei fondi necessari	Regolamento comunale per i lavori, le forniture e i servizi da eseguirsi in economia art. 19, comma 2 DPR 207/2010, art. 267, comma 10
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Affidamento sotto soglia mediante lettera d'invito di incarichi di progettazione e prestazione ad essa connesse (acquisizione CUP e CIG, controllo possesso requisiti	90 gg dalla data di assegnazione dei fondi necessari (termine variabile a seconda della procedura di affidamento scelta)	Regolamento comunale per i lavori, le forniture e i servizi da eseguirsi in economia DPR 207/2010, art. 267

	generali e speciali, determinazione affidamento, pubblicazione esito , stipula disciplinare d'incarico)		
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Affidamento sopra soglia di incarichi di progettazione e prestazione ad essa connesse (dalla pubblicazione del bando alla pubblicazione dell'esito)	180 gg dalla data di assegnazione dei fondi necessari	DPR 207/2010, da art. 261 a 266
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Espletamento procedura di concorso di progettazione	150 gg dalla data di assegnazione dei fondi necessari	d.lgs. 163/2006 da art. 99 a 110
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Espletamento progetti di opere pubbliche, previa verifica del progetto effettuata su ogni livello	30 gg dalla data di consegna del progetto, salvo acquisizione di pareri da parte di Enti.	d.lgs. 163/2006 art. 97 L. 241/90
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Approvazione perizia suppletiva e di variante di opera pubblica con sottoscrizione dell'atto di sottomissione ed eventuale concordamento di nuovi prezzi	30 gg dalla data della presentazione del progetto di variante completo di tutti i pareri, autorizzazioni, nulla osta, ecc. sul progetto esecutivo	d.lgs. 163/2006
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Perfezionamento atti contrattuali e stipula contratto d'appalto o di concessione a seguito di procedura di agar conclusasi con l'aggiudicazione	60 gg dalla data in cui è divenuta efficace l'aggiudicazione e fatto salvo i poteri di autotutela nei casi consentiti dalle norme vigenti	d.lgs. 163/2006 art. 11, comma 9
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Concessione proroga dei tempi contrattuali	30 gg dalla data di ricevimento dell'istanza di proroga formulata dall'appaltatore	DPR 207/2010 art. 159, comma 10
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Concessione proroga dei tempi di consegna del progetto dell'opera pubblica	15 gg dalla data di ricevimento dell'istanza di proroga formulata dal professionista incaricato	
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Autorizzazione subappalto di parte di lavoro, servizi e forniture compresi nell'appalto.	30 gg dalla data di ricevimento della richiesta di subappalto(il termine di 30 giorni può essere prorogato una sola volta, ove ricorrano giustificati motivi)	d.lgs. 163/2006 art. 118, comma 8 DPR 207/2010 art. 170
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Svincolo della cauzione provvisoria	30 gg dalla data di stipula del contratto	d.lgs. 163/2006 art. 75, comma 9
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Svincolo della garanzia fideiussoria	90 gg dall'emissione del certificato di collaudo o del CRE(salvo diversamente previsto dal contratto)	d.lgs. 163/2006 DPR 207/2010 art. 143 comma 2
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Trasmissione notifica preliminare di inizio lavori	La notifica è da inoltrare agli Enti prima dell'inizio dei lavori	d.lgs. 81/2008 art. 90
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Autorizzazione al direttore dei lavori alla consegna dei lavori	45 gg dalla data di stipula del contratto d'appalto (salvo avvio all'esecuzione del contratto in via d'urgenza)	DPR 207/2010 art. 153 comma 2
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Emissione dei certificati di pagamento e delle note di liquidazione relativi agli acconti del corrispettivo di appalto: controllo stato di avanzamento lavori e predisposizione provvedimento di liquidazione	45 gg dalla data di presentazione di ogni stato di avanzamento lavori a norma dell'art. 194-195 del DPR n.207/2010 (emissione certificato di pagamento) 30 gg dalla data di presentazione di ogni stato di avanzamento lavori a norma dell'art. 194-195 del DPR n.207/2010 ( pagamento importi dovuti)	DPR 207/2010 art. 143 comma 1 e art. 194-195
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Pagamento rata di saldo dei lavori	90 gg dall'emissione del certificato di collaudo o del CRE	DPR 207/2010 art. 143 comma 2
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Approvazione atti di colludo e certificato di regolare esecuzione	60 gg dalla data di consegna del collaudo e/o del certificato di regolare esecuzione e da tutta la documentazione	DPR 207/2010 art. 234 comma 2

		prescritta al comma 1 dell'art. 234 del DPR 207/2010	
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Espletamento della procedura finalizzata all'accordo bonario: valutazione tecnica, determinazione in merito alla proposta, proposta motivata di accordo bonario	90 gg (nel caso di proposta di accordo bonario formulata dal RUP senza nomina della commissione) 130 gg (nel caso di proposta di accordo bonario formulata da apposita Commissione di tre componenti nominati uno dal RUP, uno dal soggetto che ha formulato le riserve ed il terzo di comune accordo fra gli altri componenti) nel caso di appalti e concessioni di importo inferiore a dieci milioni di euro, i termini decorrono dalla data dell'apposizione delle riserve sui documenti contabili e/o dalla data di comunicazione al RUP da parte del Direttore dei lavori/direttore dell'esecuzione, dell'apposizione di riserve. Nel caso di appalti e concessioni di importo pari o superiore a dieci milioni di euro, i termini decorrono altresì dal certificato di collaudo o di regolare esecuzione	d.lgs. 163/2006 art. 240
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Accettazione e/o opposizione cessione di crediti da corrispettivo di appalto, concessione, concorso di progettazione.	45 gg dalla data di trasmissione della notifica della cessione	d.lgs. 163/2006 art. 117
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Affidamento diretto dei lavori, servizi e fornitura in economia, previo svolgimento di tutti gli atti necessari (acquisizione preventivo, CUP, CIG, DURC)	45 gg dalla data di assegnazione dei fondi necessari	Regolamento comunale per i lavori, le forniture e i servizi da eseguirsi in economia – art. 9, comma 5 d.lgs. 163/2006 art. 125
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Espletamento della procedura di individuazione della ditta appaltatrice per la realizzazione di lavori, servizi e forniture in economia mediante cottimo fiduciario: acquisizione CUP e CIG, svolgimento gara ufficiosa o sondaggio informali, controllo possesso requisiti generali e speciali, pubblicazione esito	90 gg per i lavori: dalla data di approvazione del progetto esecutivo, se l'intervento è finanziato con fondi propri o dalla comunicazione di assegnazione dei fondi da parte dell'ente finanziatore. 90 gg per i servizi e le forniture dalla data di assegnazione del fondo	Regolamento comunale per i lavori, le forniture e i servizi da eseguirsi in economia – art. 9, comma da 1 a 4 e art. 10 d.lgs. 163/2006 art. 125 DPR 207/2010 – titolo V
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Espletamento della procedura di individuazione della ditta appaltatrice per la realizzazione di lavori, servizi e forniture sotto soglia mediante la procedura negoziata: acquisizione CUP e CIG, invito ditte, svolgimento gare, controllo possesso requisiti generali e speciali, pubblicazione esito	120 gg per i lavori: dalla data di approvazione del progetto esecutivo, se l'intervento è finanziato con fondi propri o dalla comunicazione di assegnazione dei fondi da parte dell'ente finanziatore. 120 gg per i servizi e le forniture dalla data di assegnazione del fondo (salvo quanto diversamente previsto dal D.lgs. 163/2006 e dal Bando di gara)	d.lgs. 163/2006 art. da 121 a 124 DPR 207/2010 – titolo V
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Espletamento della procedura di individuazione della ditta appaltatrice per la realizzazione di lavori, servizi e forniture sotto soglia mediante procedura ristretta: acquisizione CUP e CIG, selezione imprese, lettera di invito, svolgimento, controllo	150 gg per i lavori: dalla data di approvazione del progetto esecutivo, se l'intervento è finanziato con fondi propri o dalla comunicazione di assegnazione dei fondi da parte dell'ente finanziatore. 150 gg per i servizi e le forniture dalla data di assegnazione del fondo (salvo	d.lgs. 163/2006 art. 123-124 DPR 207/2010

	possesso requisiti generali e speciali, pubblicazione esito	quanto diversamente previsto dal D.lgs. 163/2006 e dal Bando di gara)	
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Espletamento della procedura di individuazione del concessionario per la progettazione, la costruzione e la gestione di opera pubblica: pubblicazione del bando, acquisizione CUP e CIG, lettera di invito, nomina Commissione, esame documentazione, aggiudicazione, controllo possesso requisiti generali e speciali, pubblicazione esito	210 gg dalla data di approvazione del progetto preliminare (salvo quanto diversamente previsto dal D.lgs. 163/2006 e dal Bando di gara)	d.lgs. 163/2006 da art. 142-147 DPR 207/2010
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Espletamento della procedura di individuazione del promotore finanziario per la progettazione, la costruzione e la gestione di opera pubblica: acquisizione CUP e CIG, pubblicazione del bando, invio lettera d'invito, nomina Commissione, esame documentazione, aggiudicazione, pubblicazione esito	210 gg dalla data di approvazione del progetto preliminare (salvo quanto diversamente previsto dal D.lgs. 163/2006 e dal Bando di gara)	d.lgs. 163/2006 da art. 152 a 160bis DPR 207/2010
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Espletamento della procedura di individuazione della ditta appaltatrice per la realizzazione di lavori, servizi e forniture sopra soglia mediante procedura aperta o ristretta: dalla pubblicazione del bando alla pubblicazione dell'esito	210 gg per i lavori: dalla data di approvazione del progetto esecutivo, se l'intervento è finanziato con fondi propri o dalla comunicazione di assegnazione dei fondi da parte dell'ente finanziatore. 210 gg per i servizi e le forniture dalla data di assegnazione del fondo (salvo quanto diversamente previsto dal D.lgs. 163/2006 e dal Bando di gara)	d.lgs. 163/2006 DPR 207/2010
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Accesso formale agli atti del procedimento di gara	30 gg dalla ricezione dell'istanza	L. 241/90 art 22 DPR 184/2006 art. 6 D.lgs. 163/2006 art. 13
<b>CONTRATTI PUBBLICI</b>	Accesso immediato degli atti del procedimento di gara in cui sono adottati i provvedimenti oggetto di comunicazione (le informazioni circa i mancati inviti, le esclusioni, le aggiudicazioni)	Immediato dalla data di ricezione dell'istanza anche non scritta di accesso	D.lgs. 163/2006 art. 79 comma 5 quarter DPR 184/2006 art. 5
<b>TUTELA AMBIENTE E TERRITORIO</b>	Atti propedeutici all'emissione di ordinanza contingibile ed urgente per situazioni di pericolo ambientale ed igienico sanitario a firma del Sindaco	Immediato dalla data di ricezione della segnalazione, previo esperimento di apposito sopralluogo atto a valutare lo stato dei luoghi	D.lgs. 267/2000 art. 50 comma 5 e art. 54 comma 2
<b>TUTELA AMBIENTE E TERRITORIO</b>	Ordinanze, diffide e provvedimenti in materia di tutela ambientale (es. messa in sicurezza d'urgenza di aree o ripristino stato dei luoghi)	30 gg dalla data di ricevimento della segnalazione (termine presunto, salvo necessità di approfondimento con Enti competenti)	Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati D.lgs. 152/2006
<b>TUTELA AMBIENTE E TERRITORIO</b>	Ordinanze ingiunzioni e/o ordinanze archiviazioni, conseguenti alle operazioni di verifica e controllo in materia di gestione rifiuti da parte dell'Agente Accertatore	150 gg dalla data di ricevimento del verbale di accertamento	Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati D.lgs. 152/2006 L. 689/81
<b>TUTELA AMBIENTE E TERRITORIO</b>	Verifica inquinamento acustico con fonometria accertamento superamento dei limiti	90 gg dalla data di ricevimento della segnalazione 8termine presunto in relazione ad eventuale parere espresso dall'ARPA)	Regolamento di classificazione acustica L. 447/1995 LR 52/200

<b>TUTELA AMBIENTE E TERRITORIO</b>	Fornitura all'utenza di contenitori dei r.s.u.	30 gg dalla data di ricevimento della domanda (termine presunto in quanto, entro due gg dalla data della domanda, viene attivato il procedimento da parte dell'ufficio il cui termine è subordinato alla disponibilità e consegna dei contenitori da parte del gestore della raccolta rifiuti)	D.lgs. 152/2006
<b>TUTELA AMBIENTE E TERRITORIO</b>	Istruttorie su immobili ed aree sottoposte ad autorizzazione paesaggistica in forma semplificata (interventi indicati nell'allegato 1 al DPR 139/2010)	60 gg dalla data di ricevimento della domanda	Regolamento per l'istituzione ed il funzionamento della Commissione Locale per il paesaggio LR 20/1989 D.lgs. 42/2004 LR 32/2008 DPR 139/2010
<b>TUTELA AMBIENTE E TERRITORIO</b>	Istruttorie su immobili ed aree sottoposte ad autorizzazione paesaggistica in forma ordinaria (interventi indicati nell'allegato 1 al DPR 139/2010)	150 gg dalla data di ricevimento della domanda	Regolamento per l'istituzione ed il funzionamento della Commissione Locale per il paesaggio LR 20/1989 D.lgs. 42/2004 LR 32/2008 DPR 139/2010
<b>EDILIZIA PRIVATA</b>	Rilascio permessi edificatori	60 gg dalla data di ricevimento	DPR 380/2001 D.lgs. 42/2004 LR 56/1977
<b>EDILIZIA/URBA NISTICA</b>	Rilascio certificazioni edilizie ed urbanistiche	30 gg dalla data di ricevimento	
<b>VARIE</b>	Accesso formale agli atti del procedimento	30 gg dalla data di ricevimento	L. 241/20 art. 22 DPR 184/2006 art. 6
<b>VARIE</b>	Accesso informale agli atti del procedimento	Immediato dalla data di ricezione dell'istanza anche non scritta di accesso	DPR 184/2006 art. 5