Città di Lecce

Carta dei Servizi e Standard di Qualità

Settore 05

Pianificazione e Sviluppo del Territorio

INDICE GENERALE

1. Cos'è la Carta dei servizi 2
2. Normativa che disciplina la Carta dei Servizi 2
3. Monitoraggio e valutazione della Carta dei servizi 3
4. Principi generali 3
5. Attività del Settore 4
6. Tabella degli Standard di qualità 188
7. Informazione, diritto di accesso e partecipazione dei cittadini 200
8. Rilevazione della soddisfazione degli utenti 200
9. Disagi dell'utente e risarcimento 211
10. Apprezzamenti, reclami, ricorsi 211

1. Cos'è la Carta dei servizi

La Carta di qualità dei servizi consente di informare, in modo trasparente ed immediato, sull'offerta delle prestazioni, sulle modalità d'accesso e di contatto, sui livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi al cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti nella comunità locale, favorendo un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione.

La Carta di qualità dei servizi è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli.

Tali livelli, inoltre, sono sottoposti a monitoraggio periodico, anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) del cittadino utente.

Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, articolate in fattori di qualità, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente previsto e richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario, non avente carattere risarcitorio.

Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento.

Le Carte dei servizi del Comune di Lecce sono disponibili sul sito istituzionale dell'Ente: https://amministrazionetrasparente.comune.lecce.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita/carta-dei-servizi.

2. Normativa che disciplina la Carta dei Servizi

Le Carte dei Servizi hanno una disciplina specifica di seguito riepilogata:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 ("Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici");
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11.10.1994 ("Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico");
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.05.1995 ("Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi");
- Decreto legislativo n. 286 del 30.07.1999, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi";
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24.03.2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- Decreto Legislativo 27.10.2009, n. 150 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni";
- L. 7.12.2012, n. 213 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 10.10.2012, n. 174, recante disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, nonché ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012. Proroga di termine per l'esercizio di delega legislativa;
- "Regolamento dei controlli interni" approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 153 del 27/11/2020;
- Decreto legislativo n. 33 del 14.03.2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" e ss.mm.ii..

3. Monitoraggio e valutazione della Carta dei servizi

La Carta dei servizi ha validità pluriennale e verrà periodicamente riesaminata ed aggiornata al fine di assicurare la sua costante corrispondenza con la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento.

Il Comune di Lecce misurerà il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi; i risultati di tali misurazioni sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

4. Principi generali

Nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 e delle successive disposizioni legislative e normative di carattere integrativo, l'erogazione dei servizi da parte del Settore Pianificazione e sviluppo del territorio –avviene secondo i fondamentali principi di seguito riassunti:

Eguaglianza e Imparzialità

Il Settore Pianificazione e sviluppo del territorio - eroga il proprio servizio ispirandosi al principio di eguaglianza dei cittadini; le regole che disciplinano i rapporti con gli utenti e l'accesso ai servizi devono essere uguali per tutti.
Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti le condizioni personali e sociali quali sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e sindacali.
Il Settore Pianificazione e sviluppo del territorio - si impegna, altresì, ad adottare tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili.

Continuità

Il Settore Pianificazione e sviluppo del territorio - si impegna ad offrire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, nell'ambito delle modalità organizzative interne. I casi di funzionamento irregolare sono disciplinati in modo da adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

Partecipazione

Il Settore Pianificazione e sviluppo del territorio – assicura la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per sviluppare una fattiva collaborazione orientata al miglioramento costante del servizio stesso.
A questo scopo garantisce l'accesso alle informazioni e si impegna a dare ascolto al cittadino/utente accogliendo le sue segnalazioni e compiendo periodiche indagini sulla sua soddisfazione.

Efficacia ed Efficienza

Il Settore Pianificazione e sviluppo del territorio - agisce in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti, intraprendendo interventi di miglioramento organizzativo e formazione delle risorse umane orientati al raggiungimento di tali obiettivi.
Inoltre, poiché la qualità del servizio erogato dal Settore Pianificazione e sviluppo del territorio - è in funzione della capacità di risposta ai bisogni del cittadino, altri principi determinanti sono:

- la **trasparenza**, intesa come possibilità di accesso diretto del cittadino alla documentazione;
- la **tempestività**, ottenuta mediante la definizione di standard temporali che ogni area operativa del Settore intende rispettare compatibilmente con le esigenze tecniche nel fornire risposte ai quesiti posti;
- la **capacità di comunicare**, intesa come disponibilità al confronto costante con la collettività, mediante il contatto diretto con gli operatori, reso possibile anche attraverso la fruibilità di strumenti immediati di interazione quale il rinnovato sito web.

Infine, la qualità del servizio offerto non può prescindere dalla **professionalità dei dipendenti e degli operatori del** Settore Pianificazione e sviluppo del territorio –tenuti ad erogarlo. I diversi fattori che concorrono a creare un rapporto di fiducia e collaborazione col fruitore finale si basano su:

- capacità di mettersi in sintonia diretta con il cittadino/utente al fine di coglierne appieno bisogni e ricercare le possibili soluzioni ai problemi posti;
- presa in carico del problema del cittadino proponendosi come figura di riferimento dell'amministrazione comunale, al fine di dare una risposta concreta e completa allo stesso, rispondendo a bisogni ed aspettative che questi ripone nella struttura;
- modalità di rapporto basata sul rispetto reciproco, nei momenti di confronto con il cittadino, in modo da rappresentare un ruolo rassicurante e propositivo, nonché l'interfaccia tra il singolo e la pubblica amministrazione;
- competenza specifica, grazie alla conoscenza delle norme nazionali e locali, basate su un aggiornamento costante con formatori interni ed esterni, al fine di interpretare correttamente le frequenti modifiche che il quadro normativo subisce;
- conoscenza approfondita del territorio di competenza e della rete di servizi disponibili per essere in grado di orientare il cittadino alle risposte più appropriate ai propri bisogni;
- disponibilità al servizio, intesa come capacità di essere sempre pronti ad intervenire, se chiamati o di fronte a necessità della collettività, ed agire secondo una logica non individualistica, ma finalizzata al bene comune.

5. Attività del Settore

Il Settore si occupa di tutti i fenomeni e processi di trasformazione del territorio comunale attraverso la pianificazione e gestione dello stesso.

Dirigente: Ing. Maurizio Guido – Tel. 0832 682052
Email: maurizio.guido@comune.lecce.it
Posta Certificata (PEC): maurizio.guido@pec.comune.lecce.it

INDIRIZZO SEDE: Piazzetta Antonio Panzera (Pianificazione e Sviluppo del Territorio)
ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO UFFICI: Lunedì - Mercoledì -Venerdì dalle 09:00 alle 12:00

INFORMAZIONI GENERALI:

La presentazione delle istanze e/o comunicazioni, redatte in modalità digitale viene di norma tramite il portale **https://servizionline.comune.lecce.it,** come meglio precisato di seguito

Struttura organizzativa (linkabile)

- Nucleo di Vigilanza Edilizia
- Sportello Edilizia Produttive (SEP)
- Sportello Unico per la Edilizia (SUE)
- Ufficio Agibilità
- Ufficio Amministrativo Edilizia
- Ufficio Archivio Pratiche Edilizie
- Ufficio Autorizzazioni Paesaggistiche
- Ufficio Condono Edilizio
- Ufficio Demanio Marittimo
- Ufficio Impianti Pubblicitari
- Ufficio istruttorio – Permessi di costruire edilizia privata
- Ufficio Istruttorio Centro Storico

- Ufficio Parco
- Ufficio Piani di Lottizzazione - Comparti
- Ufficio Piani per Edilizia Economica e Popolare (P.E.E.P.)
- Ufficio Piano Regolatore Generale (P.R.G.)
- Ufficio Pubblica Incolumità
- Ufficio servitù militari

UFFICI DEL SETTORE PIANIFICAZIONE E SVILUPPO DEL TERRITORIO:

- **SPORTELLO UNICO EDILIZIA (SUE)**
- **UFFICIO AUTORIZZAZIONE PAESAGGISTICA**
- **UFFICIO PIANO URBANISTICO GENERALE**
- **UFFICIO EDILIZIA PRODUTTIVA (SEP)**
- **UFFICIO AGIBILITA'**
- **UFFICIO CONDONO EDILIZIO**
- **UFICIO DEMANIO MARITTIMO**
- **UFFICIO PUBBLICA INCOLUMITA'**
- **UFFICIO PARCO REGIONALE BOSCO E PALUDI RAUCCIO**

SUE - SERVIZI EROGATI AL CITTADINO:

Accesso agli atti – Urbanistica L'ufficio fornisce copie di tutti gli atti raccolti negli archivi comunali o relativi ad un procedimento Amministrativo di cui il Comune è titolare. Fornisce altresì fascicoli edilizi relativi ad immobili (edilizia privata, attività commerciali, artigianali, e industriali), nonché gli atti relativi ad altri procedimenti amministrativi di competenza del Settore.

COME:
Il cittadino che intende far richiesta di accesso agli atti deve compilare il modulo, reperibile presso gli Uffici del Front-Office e nel sito del portale del Comune di Lecce, specificando tutti gli estremi autorizzativi degli atti di cui occorre prendere visione o estrarre copia. È necessario che la richiesta sia completa in ogni sua parte per facilitare la ricerca. In particolare deve essere compilato il campo relativo all'intestatario e al titolo abilitativo, relativo agli atti oggetto della ricerca, specificando gli estremi dello stesso (data del disposto).

Al modulo compilato è necessario allegare:

- Attestazione di versamento dei diritti di segreteria che variano a seconda del tipo di procedura richiesta (normale o urgente)
- Copia documento d'Identità
- Titolo di proprietà
- Eventuale delega
- Eventuale atto di nomina del Tribunale (per i Consulenti Tecnici d'Ufficio)

L'accesso agli atti sarà effettuato dal richiedente, o suo delegato, e la richiesta dovrà essere inoltrata a mezzo PEC al seguente indirizzo: protocollo@pec.comune.lecce.it o depositata/inviata presso il protocollo comunale sito in Rubichi. La consultazione ed eventuale estrazione copie avverrà su appuntamento presso il Front – Office del Settore Pianificazione e Sviluppo del Territorio sito in Viale Marche n. 2, il Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 ed il Martedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00.

CONTATTI
Front Office Edilizio
Indirizzo: Piazzetta Antonio Panzera- Lecce
Whatsapp: 0832 682411

TEMPI
Il servizio richiesto in procedura normale, viene erogato ordinariamente entro 30gg. dalla presentazione della richiesta.
COSTI
procedura normale:
diritti di segreteria pari ad € 20,00 da versare sul c/c p. 15881733 o con bonifico BdM Banca S.p.A. IBAN: IT54 W054 2404 2970 0000 0000 669 INTESTATO a Comune di Lecce – Diritti di Segreteria Settore Urbanistica – ai sensi del "Regolamento per il pagamento dei diritti di segreteria" approvato con Delibera 57 del 08/02/2019.

Per le richieste inoltrate dai Consulenti Tecnici d'Ufficio (CTU) non è previsto il pagamento dei diritti di segreteria per la procedura normale. Per le richieste di copie conformi è necessaria la marca da bollo sull'istanza del valore di € 16,00 ed una marca da bollo di pari valore ogni 4 facciate per le copie rilasciate.

Ufficio Istruttorie e Permessi – Permessi di costruire Edilizia Privata
L'ufficio nell'ambito dell'edilizia privata, istruisce le richieste di permesso di costruire e di autorizzazione, avanzate dai cittadini e propone il rilascio o il diniego del permesso finale.
L'ufficio è connesso allo Sportello Unico per le Attività Produttive, relativamente al rilascio dei provvedimenti autorizzativi.

COME:
Il cittadino deve inoltrare istanza all'Amministrazione Comunale esclusivamente tramite il portale SUE **https://servizionline.comune.lecce.it**allegando tutta la documentazione elencata nel portale stesso (titolo di proprietà, documentazione fotografica, planimetrie, relazioni, autocertificazione, ecc., versamento diritti di segreteria, copia documento di indentità…ecc.);
Inoltre l'istanza va corredata da:
1. Ricevuta di versamento diritti di segreteria (vedi Importi);
2. Copia del documento d'identità;
3. Titolo di proprietà;
4. Eventuale delega;
5. Eventuale atto di nomina del tribunale (per i Consulenti Tecnici d'Ufficio)

CONTATTI
Ufficio Front Office urbanistico
Tel. 0832682002 – 0832.682004
Orari di apertura al pubblico: il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00
Indirizzo: Piazzetta Antonio Panzera

COSTI
1. Marca da bollo da € 16,00 sull'istanza;
2. Ricevuta di versamento diritti di segreteria (vedi elenco allegato all'istanza);
3. Marca da bollo da € 16,00 per il ritiro del permesso di Costruire;

I versamenti di Sanzioni, Oneri di Urbanizzazione e Costo di Costruzione sul seguente IBAN BdM Banca S.p.A. IBAN: IT54 W054 2404 2970 0000 0000 669 Tesoreria Comunale –

Ufficio Istruttorie Centro Storico
L'ufficio istruisce le richieste di permesso di costruire e le CILA o le SCIA avanzate dai cittadini per gli interventi ricadenti nella zona classificata come" A1- Centro storico" dal Piano Regolatore Generale (come indicato nella Delibera di C.C. n. 89 del 29/10/2005).
L'ufficio valuta gli elaborati progettuali (manutenzione ordinaria e straordinaria, restauro e risanamento conservativo, ristrutturazione edilizia, ricostruzione) anche secondo quanto previsto dal Piano del Colore e dell'Arredo Urbano del centro storico di Lecce (PCA).

COME
Il cittadino deve inoltrare istanza all'Amministrazione Comunale esclusivamente tramite il portale SUE **https://servizionline.comune.lecce.it**allegando tutta la documentazione elencata nel portale stesso (titolo di proprietà, documentazione fotografica, planimetrie, relazioni, autocertificazione, ecc., versamento diritti di segreteria, copia documento di indentità…ecc.);
Inoltre l'istanza va corredata da:

- Ricevuta di versamento diritti di segreteria (vedi Importi);
- Copia del documento d'identità;
- Titolo di proprietà;
- Eventuale delega;
- Eventuale atto di nomina del Tribunale (per i commissari tecnici d'ufficio)

CONTATTI
Settore Pianificazione e Sviluppo del Territorio –Front - Office Edilizio
Indirizzo: Piazzetta Antonio Panzera

TEMPI
L'ufficio entro 60 giorni provvede a trasmettere la propria relazione istruttoria finalizzata al rilascio del disposto del dirigente e del successivo rilascio del permesso.
Nel caso in cui, nell'istruttoria effettuata emergano motivi ostativi per l'accoglimento dell'istanza, sarà inviata comunicazione con la descrizione dei motivi ostativi all'accoglimento dell'istanza ai sensi dell'art. 10/bis della legge n. 241/90, come introdotto dall'art. 6 della L. 11/02/05 n. 15.
Entro 10 giorni dalla data di ricevimento l'interessato potrà presentare per iscritto le osservazioni eventualmente corredate da documenti di cui si terrà considerazione ai fini della determinazione del contenuto del provvedimento conclusivo.
Per gli immobili diversi dalla residenza o soggetti a vincoli è necessario ottenere i nulla-osta da parte di altri enti (ASL, soprintendenza, ecc.).
I 60 giorni decorrono dalla data del rilascio dei predetti nulla-osta.

COSTI

- Marca da bollo da € 16,00 sull'istanza;
- Ricevuta di versamento diritti di segreteria (vedi elenco allegato all'istanza);
- Marca da bollo da € 16,00 per il ritiro del permesso di Costruire;

Certificato Centro Storico
Il certificato attesta che l'immobile di proprietà rientra nel perimetro urbano del Centro Storico e del piano di recupero ai sensi dell'art. 27 legge 5/8/197 n. 457 giusta Delibera Consiliare n. 1049 del 27/11/78.

COME
Per richiedere il certificato il cittadino deve compilare il modulo prestampato "certificazioni varie", reperibile sul sito istituzionale del Comune di Lecce in formato elettronico.
La richiesta deve essere corredata da:

- Estratto di mappa originale rilasciata dall'Agenzia del Territorio
- Eventuale delega scritta redatta dal proprietario al tecnico/professionista incaricato al ritiro del certificato
- Attestazione del pagamento dei diritti di segreteria dell'importo di € 25,00
- Marca da bollo di € 16,00 da apporre sull'istanza e marca da bollo di € 16,00 per il rilascio del certificato
- Documento d'identità valido

CONTATTI
Settore Pianificazione e Sviluppo del Territorio
Indirizzo: Piazzetta Antonio Panzera

TEMPI

Il certificato può essere ritirato presso il Front Office entro 30 giorni successivi alla data di ricevimento della richiesta.
E' possibile richiedere il certificato con la procedura urgente, in tal caso il rilascio avviene entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta.
Il certificato ha validità di 1 anno dalla data del rilascio.

COSTI
2 marche da bollo da € 16,00 da apporre sulla richiesta e sul certificato.
Diritti di segreteria pari ad € 25,00 da versare sul c/c p. 15881733 o con bonifico BdM Banca S.p.A. IBAN: IT54 W054 2404 2970 0000 0000 669 – Diritti di Segreteria Settore Urbanistica – ai sensi del "Regolamento per il pagamento dei diritti di segreteria" approvato con Delibera 57 del 08/02/2019.
Diritti di segreteria aggiuntivi per procedura d'urgenza € 15,00

Ufficio certificazioni di idoneità alloggiative
L'ufficio rilascia il certificato di idoneità dell'alloggio ed è previsto per alcuni procedimenti di ingresso e soggiorno dei cittadini non comunitari (D.Lgs. 286/98-DPR 394/99).
Il certificato attesta il numero delle persone che lo possono abitare sulla base dei vani utili dell'alloggio e della superficie complessiva, valutato in base ai parametri del DM.5/7/75 e viene richiesto per:

- Carta di soggiorno;
- Ricongiungimento familiare;
- Flussi di ingresso per lavoro subordinato

COME

Il cittadino deve presentare apposita istanza utilizzando il "modello di istanza di idoneità alloggiativa" e la "dichiarazione del proprietario" scaricabili dal sito istituzionale del comune, nonché:
-richiedente non comunitario: fotocopia del titolo di soggiorno in corso di validità;
-richiedente italiano o comunitario: fotocopia documento identità o fotocopia passaporto;
-richiedente persona giuridica: fotocopia documento identità legale rappresentante;
-fotocopia del passaporto delle persone che si ricongiungono o interessate al flusso di ingresso per lavoro subordinato;
-attestazione del pagamento
-Dichiarazione del proprietario dell'immobile: compilato dal proprietario dell'alloggio insieme alla fotocopia del suo documento d'identità o del titolo di soggiorno in corso di validità in originale;
- Rilievo dell'alloggio in originale in scala 1:100 redatto da un tecnico abilitato all'esercizio della professione (Geometra, Architetto, Ingegnere, Perito Edile) debitamente quotato, contenente le indicazioni delle altezze e delle destinazioni di tutti i locali, timbrato e firmato in originale dal tecnico e riportante i dati catastali, l'indirizzo completo, la data del rilievo e gli estremi dell'agibilità.
- nel caso di agibilità antecedenti il 1990 copia dei certificati di conformità degli impianti;

CONTATTI
Front Office Edilizio
Indirizzo: Piazzetta Antonio Panzera
Tel: 0832 682013

Orari di aperture al pubblico: il Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00

TEMPI
Il certificato viene rilasciato entro 30 giorni dalla data di ricevimento della richiesta.

COSTI
pagamento di€ 25,00 per diritti al rilascio dell'attestato di idoneità alloggiativa;

UFFICIO AUTORIZZAZIONE PAESAGGISTICA
L'ufficio istruisce le richieste di Autorizzazione Paesaggistica per tutti gli interventi edilizi in zona vincolata ai sensi della Legge 1497/1939 (art.146 comma2 del D.Lgs. 42/2004), in zona soggetta alla disciplina del

vigente P.U.T.T./P., approvato dalla Regione Puglia con Deliberazione di G.R. n. 1748 del 15/12/2000 e pubblicato sul BURP in data 11/01/2001 (art.5.01 del vigente P.U.T.T./P.) e le Delibere di C.C. n. 72 del 20/06/03 (P.U.T.T./P primi adempimenti per l'attuazione del piano) e n.9 del 29/02/2004 attuazione P.U.T.T./P; e del vigente P.P.T.R. approvato con delibera di G.R. 176 del 16/02/2015- (approvazione del Piano Paesaggistico Territoriale della Regione Puglia).

COME
Il cittadino deve inoltrare istanza all'Amministrazione Comunale, esclusivamente tramite il portale SUE **https://servizionline.comune.lecce.it**allegando tutta la documentazione elencata nel portale stesso (titolo di proprietà, documentazione fotografica, planimetrie, relazioni, autocertificazione, ecc., versamento diritti di segreteria, copia documento di identità…ecc.);
Inoltre l'istanza va corredata da:

- Ricevuta di versamento diritti di segreteria (vedi Importi);
- Copia del documento d'identità;
- Titolo di proprietà;
- Eventuale delega;
- Eventuale atto di nomina del tribunale (per i commissari tecnici d'ufficio)

CONTATTI
Ufficio Autorizzazioni Paesaggistiche
Indirizzo: Piazzetta Antonio Panzera
Tel: 0832 682215

TEMPI
L'ufficio entro i quarantacinque giorni successivi dall'inizio del procedimento provvede redigere Relazione Istruttoria ed acquisisce il parere della Commissione locale per il Paesaggio. Nel caso l'intervento rientri nelle procedure semplificate di autorizzazione ai sensi del Decreto Pres. Repubblica n. 139 del 9/7/2010, la pratica è esente dal parere della Commissione Paesaggio.
Entro dieci giorni l'Ufficio trasmette alla Soprintendenza o alla Regione la documentazione presentata dall'interessato accompagnata dalla relazione istruttoria, e/o dal parere della Commissione, dalla proposta di Autorizzazione Paesaggistica.
La Soprintendenza entro il termine di quarantacinque giorni dalla ricezione degli atti rende il parere. L'Amministrazione entro venti giorni dalla ricezione del parere della Soprintendenza rilascia Autorizzazione Paesaggistica oppure comunica agli interessati il preavviso di provvedimento negativo.
Decorso il termine di quarantacinque giorni senza che il Soprintendente abbia reso il prescritto parere, l'Amministrazione dovrà pronunciarsi entro quindici giorni, o, in ogni caso decorsi sessanta giorni dalla ricezione degli atti da parte del Soprintendente, provvede a rilasciare l'Autorizzazione Paesaggistica. L'Autorizzazione Paesaggistica diventa efficace decorsi i trenta giorni dal suo rilascio ed è trasmessa alla Soprintendenza, alla Regione o ad altri Enti interessati. La validità dell'Autorizzazione è di cinque anni.

COSTI
Marca da bollo di € 16,00 da apporre sull'istanza, versamento di € 100,00 per diritti di segreteria, oneri istruttori paesaggio con versamento di € 100,00 sino a €. 200.000,00 di importo dei lavori, oltre una percentuale dello 0,03% sulla differenza eccedente i €. 200.000,00.

UFFICIO PIANO URBANISTICO GENERALE
L'ufficio si occupa:

- della progettazione e formazione di atti tecnico- amministrativi per l'approvazione di varianti al Piano Regolatore Generale, anche a seguito di ricorsi giurisdizionali;
- della redazione di varianti al Piano Regolatore Generale;
- dell'istruttoria ed approvazione degli strumenti urbanistici;
- delle formulazioni di pareri di conformità urbanistica.

Front office
Tel. 0832/6820204

Certificato di Destinazione Urbanistica

L'ufficio si occupa del rilascio di un certificato che attesti la destinazione urbanistica di un'area, secondo le prescrizioni del Piano Regolatore Generale vigente, e di eventuali varianti allo stesso adottate e/o approvate dall'Amministrazione, nonché i vincoli gravanti sull'area.

COME
Il cittadino che intende far richiesta di tale certificato deve compilare il modulo prestampato CDU, reperibile sul sito istituzionale del Comune di Lecce in formato elettronico; la richiesta va inoltrata a mezzo PEC al seguente indirizzo: protocollo@pec.comune.lecce.it o fatta pervenire al protocollo del Comune in via Rubichi.
La richiesta deve essere corredata da:

- Estratto di mappa originale in triplice copia (rilasciata dall'Agenzia del Territorio) o copia autenticata per copia conforme da tecnico abilitato
- Eventuale delega scritta redatta dal proprietario al tecnico/professionista incaricato
- Attestazione pagamento dei diritti di segreteria (importo minimo € 25,00 per destinazione agricola, € 100,00 per altre destinazioni)
- Marca da bollo da apporre sulla richiesta

CONTATTI
Front Office Edilizio
Indirizzo: Piazzetta Antonio Panzera
Tel: 0832 682054
Orari di aperture al pubblico: il Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00

TEMPI
Il certificato viene rilasciato entro 15 giorni dalla data di richiesta se in procedura normale, mentre se richiesto con procedura urgente il rilascio avviene entro 5 giorni.
Il certificato ha validità di 1 anno dalla data del rilascio.

COSTI
2 marche da bollo da € 16,00 da apporre sulla richiesta e sul certificato.
Diritti di segreteria pari ad € 25,00 (destinazione agricola) - € 100,00 (Altre destinazioni)
da versare sul c/c p. 15881733 o con bonifico BdM Banca S.p.A. IBAN: IT54 W054 2404 2970 0000 0000 669 intestato a Comune di Lecce – Diritti di Segreteria Settore Urbanistica Cod. (indicare cod. 6.1 se destinazione agricola o cod. 6.2 per altre destinazioni).
Diritti di segreteria aggiuntivi per procedura d'urgenza € 15,00

Certificato di agevolazione fiscale
L'ufficio rilascia un certificato attestante la riduzione fiscale per fabbricati che non godono di caratteristiche di lusso ai sensi del D.M.2/8/69

COME
Il cittadino che intende far richiesta di tale certificato deve compilare il modulo prestampato reperibile presso lo Sportello Unico per l'Edilizia – SUE sul sito istituzionale del Comune di Lecce in formato elettronico; la richiesta va inoltrata a mezzo PEC al seguente indirizzo: protocollo@pec.comune.lecce.it o fatta pervenire al protocollo del Comune in via Rubichi.
La richiesta deve essere corredata da:

- Documento d'Identità
- Eventuale delega scritta redatta dal proprietario al tecnico/professionista incaricato
- Attestazione pagamento dei diritti di segreteria
- Marca da bollo da apporre sulla richiesta
- Dichiarazione del direttore dei lavori e copia del permesso di costruire

CONTATTI
Ufficio Piano Urbanistico Generale
Indirizzo: Piazzetta Antonio Panzera
Tel: 0832 682054
Orari di aperture al pubblico: il Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00

TEMPI
Il certificato viene rilasciato entro 30 giorni successivi a partire dalla data di ricevimento della richiesta. E'possibile richiedere il certificato con la procedura urgente e in tal caso il rilascio avviene entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta.
Il certificato ha validità di 1 anno dalla data del rilascio.

COSTI
1 marca da bollo da € 16,00.
Diritti di segreteria pari ad € 25,00 da versare sul c/c p. 15881733 o con bonifico BdM Banca S.p.A. IBAN: IT54 W054 2404 2970 0000 0000 669 intestato a Comune di Lecce – Diritti di Segreteria Settore Urbanistica Cod. 6.5, ai sensi del "Regolamento Comunale per il pagamento dei diritti di segreteria per interventi di competenza del Settore Pianificazione e Sviluppo del Territorio" approvato con Delibera C.C. n. 57 del 8/2/2019.

Diritti di segreteria aggiuntivi per procedura d'urgenza € 15,00

Installazione canne fumarie (certificato attestante l'impossibilità di innalzare la canna fumaria per lo smaltimento dei fumi e possibilità di ricorrere a sistemi alternativi (es. cappe carboni attivi)
L'ufficio istruisce il rilascio di un'attestazione da cui risulti (dopo avvenuto sopralluogo di un tecnico) l'impossibilità di innalzare una canna fumaria per l'immissione in atmosfera di fumi, così come previsto dal regolamento di igiene e sanità Pubblica approvato con deliberazione di Consiglio Comunale in data 28/07/2003. Il ricorso ad eventuali sistemi alternativi (es. cappe a carbone attivo può essere consentito nel rispetto delle prescrizioni regolamentari e previa autorizzazione dell'ASL – Dipartimento di prevenzione.

COME
Il cittadino che intende far richiesta di tale certificato deve compilare un'istanza in marca da bollo, reperibile presso il Front – Office Edilizio o sul sito internet istituzionale in formato elettronico. La richiesta va inoltrata a mezzo PEC al seguente indirizzo: protocollo@pec.comune.lecce.it o fatta pervenire al protocollo del Comune in via Rubichi.

All'istanza devono essere allegati:
1. Dichiarazione di impossibilità di adeguamento ai sistemi previsti dall'art. 73 del Regolamento di Igiene e Sanità rilasciata da un tecnico abilitato iscritto all'albo dei professionisti:
2. Eventuale delega redatta dal proprietario al tecnico incaricato al ritiro dell'attestazione;
3. Ricevuta di versamento diritti di segreteria € 25,00;
4. Copia del documento d'identità

CONTATTI
Settore Pianificazione e Sviluppo del Territorio
Indirizzo: Piazzetta Antonio Panzera
Tel. 0832.682054

TEMPI
Il certificato è rilasciato entro 15 giorni dalla data del ricevimento della richiesta. E' possibile richiedere il certificato con la procedura "urgente" e in tal caso il rilascio avviene entro 5 giorni lavorativi dalla data di richiesta.
Il certificato ha validità 1 anno dalla data del rilascio.

COSTI
1. Marca da bollo da € 16,00 sull'istanza;
2. Ricevuta di versamento diritti di segreteria 25,00;
3. Ricevuta di versamento diritti di segreteria 40,00 (procedura urgente)

Ufficio Edilizia Produttiva

Sportello Edilizia Produttiva

L'ufficio svolge le funzioni amministrative, attribuite ai comuni, concernenti la realizzazione, l'ampliamento, la localizzazione di impianti produttivi, ricadenti nell'ambito di applicazioni del Decreto del Presidente della Repubblica n. 160 del 2010.
Nel dettaglio lo sportello si occupa:

- Del rilascio del premesso di costruire per la attività produttive,
- Dei permessi di costruire previa variante del Piano Regolatore Generale;
- Delle autorizzazioni agli impianti distribuzione carburanti;
- Delle autorizzazioni per gli impianti di telecomunicazioni;
- Dell'autorizzazione per impianti di produzione di energia elettrica alimentati da fonti rinnovabili ed opere connesse;

COME
Il cittadino deve inoltrare istanza all'Amministrazione Comunale tramite il portale SUE **https://servizionline.comune.lecce.it**allegando tutta la documentazione elencata nel portale stesso (titolo di proprietà, documentazione fotografica, planimetrie, relazioni, autocertificazione, ecc., versamento diritti di segreteria, copia documento di indentità…ecc.);
Inoltre l'istanza va corredata da:

1. Ricevuta di versamento diritti di segreteria (vedi Importi);
2. Copia del documento d'identità;
3. Titolo di proprietà;
4. Eventuale delega;
5. Eventuale atto di nomina del tribunale (per i commissari tecnici d'ufficio)

CONTATTI
Ufficio Front Office Urbanistico
Tel: 0832.682002 – 0832.2004
Orari di apertura al pubblico: Lunedì -mercoledì – venerdì 09:00 – 12:00
Indirizzo: Piazzetta Antonio Panzera

Rilascio autorizzazioni per occupazioni temporanee di suolo pubblico a servizio di pubblici esercizi
L'ufficio si occupa del rilascio di permessi temporanei per occupazione di suolo pubblico per manifestazioni/eventi e del rilascio delle autorizzazioni temporanee per occupazione di suolo pubblico con tavolini e sedie a servizio di pubblici servizi (Dehors).

COME
L'imprenditore che intende far richiesta di tale autorizzazione, deve presentare istanza compilando un modulo prestampato reperibile presso il Front – office Edilizio o sul sito internet istituzionale in formato elettronico allegando quanto previsto dal "REGOLAMENTO COMUNALE PER L'ARREDO URBANO DELLO SPAZIO PUBBLICO PER ATTIVITÀ STAGIONALI E CONTINUATIVE, DEHORS", approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n° 40 del 25/11/2019 ed in particolare:

1. Copia autorizzazione amministrativa relativa all'esercizio;
    - Progetto e relazione tecnica redatti da un tecnico abilitato
    - Lo stralcio aerofotogrammetrico relativo all'ubicazione del pubblico esercizio;
2. La planimetria quotata in scala 1:50 con l'indicazione dell'area da occupare, di tutti gli accessi e le aperture, del posizionamento di tavoli e sedie
3. Documentazione fotografica dei luoghi nonché dei tavolini, sedie ed eventuali ombrelloni o altro;
4. Periodo di tempo per il quale viene richiesta l'autorizzazione.

Per le occupazioni ricadenti nel centro storico, il progetto dovrà essere conforme al Piano del Colore e in alcuni casi si dovrà acquisire preventivamente il nulla-osta della competente soprintendenza per i beni architettonici e per il Paesaggio, sulla base di quanto deliberato dalla giunta Comunale con provvedimento n. 158 del 28/03/07, trattandosi di occupazione che interessa spazio pubblico sul quale affaccia uno o più edifici sottoposti e/o proposti a vincolo storico artistico ai sensi del decreto legislativo n. 42/04 (Codice dei Beni Culturali)

Nel caso di permessi temporanei per occupazione di suolo pubblico per manifestazioni/eventi e autorizzazioni temporanee per occupazione di suolo pubblico (dehors) a servizio di pubblici esercizi la richiesta deve essere

inoltrata a mezzo PEC al seguente indirizzo: protocollo@pec.comune.lecce.it o fatta pervenire al protocollo del Comune in via Rubichi.

CONTATTI
Settore Pianificazione e Sviluppo del Territorio
Indirizzo: Piazzetta Antonio Panzera

I funzionari responsabili per l'occupazione del suolo pubblico ricevono gli utenti presso il Front Office
il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 09:00 alle 12:00

TEMPI
L'autorizzazione viene rilasciata entro 45 giorni dalla presentazione a meno che non si renda necessario il nulla-osta della Soprintendenza.

COSTI
1. N. 2 Marche da bollo da € 16,00;
2. Ricevuta di versamento diritti di segreteria (VEDI ELENCO ALLEGATO ALL'ISTANZA);
3. Costo dell'occupazione suolo pubblico da corrispondere direttamente alla concessionaria DOGRE;

UFFICIO AGIBILITA'

Certificazione di agibilità per immobili a destinazione residenziale, commerciale, artigianale e industriale
L'ufficio acquisisce e controlla a campione le SCA per Agibilità presentate che attestano l'esistenza, in un immobile, delle condizioni di sicurezza, igiene, salubrità, risparmio energetico e di conformità degli impianti installati. Deve sempre essere presentata a seguito di interventi di nuova costruzione, sopraelevazioni e ricostruzioni, totali e parziali, ristrutturazione, adeguamento igienico sanitario, al fine di poter utilizzare l'immobile per l'uso e la destinazione d'uso autorizzata:

COME
Il cittadino entro 15 giorni dall'ultimazione dei lavori deve inoltrare all'Amministrazione Comunale apposita SCA per Agibilità asseverata da tecnico abilitato da inoltrare attraverso lo sportello telematico SUE .
La documentazione indicativa da presentare è la seguente:
-Modello di dichiarazione di fine lavori e SCIA per agibilità;
- copia della dichiarazione presentata per l'iscrizione in catasto, completa delle schede catastali aggiornate, ai sensi dell'art. 24, 4°comma DPR 380/2001;
- richiesta di accatastamento dell'edificio, completa in ogni sua parte e redatta in conformità a quanto previsto all'art. 6 del R.D. 652/39, ai sensi dell'art. 25, 1°comma lettera a) DPR 380/2001;
- dichiarazione di conformità dell'opera rispetto al progetto approvato e/o asseverato, resa dal richiedente, ai sensi dell'art. 25, 1°comma lettera b) DPR 380/2001;
- copia del certificato di collaudo statico, depositato ai sensi dell'art. 67 DPR 380/2001;
- certificati di conformità impianti, ai sensi degli artt. 111 e 126 del citato testo unico (dichiarazioni di conformità con documentazione prevista dalla L. 46/90 per tutti gli impianti installati o modificati);
- dichiarazioni di conformità degli impianti installati, ai sensi degli artt. 113 e 127 DPR 380/2001 (dichiarazione di regolare esecuzione dispositivi di contenimento dei consumi energetici. L. 10/91);
- certificato contenente attestazione di regolare esecuzione e ultimazione delle opere edili, rilasciato dal Direttore dei Lavori e sottoscritto anche dal costruttore attestante la rispondenza delle opere eseguite al progetto approvato;
- dichiarazione di conformità delle opere realizzate, in materia di accessibilità e superamento delle barriere architettoniche, ai sensi degli artt. 77 e 88 DPR 380/2001 (in conformità a quanto previsto dalla L. 13/89);
- copia dell'autorizzazione allo scarico o, eventuale, attestazione di conformità dell'impianto fognario;
Inoltre, nei casi dove necessario:
certificato Prevenzione Incendi rilasciato dal competente Comando provinciale VV.FF. ovvero dichiarazione di inizio attività, ai sensi del DPR 12.01/1998, n. 37 e DM 4.05.1998;

CONTATTI
Ufficio Front Office Urbanistico
Indirizzo: Piazzetta Antonio Panzera

Orari di aperture al pubblico: il Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00

TEMPI
La SCA è efficace, sotto la diretta responsabilità del tecnico asseveratore, con documentazione completa e conforme a quanto richiesto dall'art 24 del DPR 380/2001.

COSTI
Marca da bollo da € 16,00.

Attestazione di versamento Diritti di segreteria pari ad € 50,00 fino a due unità immobiliari da versare sul c/c p. 15881733 o con bonifico BdM Banca S.p.A. IBAN: IT54 W054 2404 2970 0000 0000 669 intestato a Comune di Lecce – Diritti di Segreteria Settore Urbanistica, per ogni successiva unità immobiliare € 25,00

UFFICIO CONDONO EDILIZIO

Ammortamento rateizzazione oneri concessori
L'Ufficio Condono Edilizio permette a tutti i soggetti intestatari delle pratiche di Condono presentate ai sensi della L. 724/94 di aderire alla rateizzazione degli oneri concessori in base a quanto stabilito dalla Delibera di Consiglio Comunale n. 10/2003.

COME
Il cittadino che intende far richiesta di tale servizio, deve presentare una richiesta su carta semplice, compilando il modulo prestampato reperibile presso il Front Office. Alla domanda vanno allegati i seguenti documenti:

- Rata Oneri Concessori (pari ad un sesto dell'importo complessivo)
- Polizza di fideiussione

La richiesta deve essere inoltrata a mezzo PEC al seguente indirizzo: protocollo@pec.comune.lecce.it o fatta pervenire al protocollo del Comune in via Rubichi.

CONTATTI
Ufficio Condono Edilizio
Indirizzo: Piazzetta Antonio Panzera
Tel: 0832 682006 -0832 682007

Orari di aperture al pubblico per ritiro concessioni e certificati: Lunedì – Mercoledì - Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00
Per informazioni di condono è necessario comunicare numero di pratica edilizia previo appuntamento

TEMPI
Il servizio erogato entro 30 gg. Lavorativi dalla presentazione della domanda, fatto salvo eventuali interruzioni del procedimento per carenza di documentazione tecnico amministrativa.

Attestazione di svincolo – certificazione di polizza fideiussoria
L'ufficio istruisce le richieste di attestazione di svincolo della polizza fideiussoria, dopo che l'utente ha aderito alla rateizzazione degli oneri di concessione (Delibera di Consiglio Comunale n. 10/03) tramite polizza bancaria e/o assicurativa.

COME
Il cittadino che intende far richiesta di tale servizio, deve redigere domanda in carta da bollo e compilare un modulo prestampato reperibile presso l'Ufficio Condono.
La richiesta deve essere inoltrata a mezzo PEC al seguente indirizzo: protocollo@pec.comune.lecce.it o fatta pervenire al protocollo del Comune in via Rubichi .

CONTATTI
Ufficio Condono Edilizio
Indirizzo: Piazzetta Antonio Panzera
Tel: 0832 682007

Orari di aperture al pubblico: Lunedì – Mercoledì - Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00

TEMPI
Il servizio erogato entro 30 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta

Attestazione di ammissibilità delle opere per il rilascio del nulla-osta idrogeologico-forestale
L'ufficio istruisce le richieste di rilascio del nulla-osta idrogeologico e forestale per i siti ricadenti nelle zone idrogeologiche riportate sul piano regolatore in vigore.

COME
Il cittadino che intende far richiesta di tale servizio, deve compilare un modulo prestampato reperibile presso l'Ufficio Condono. La domanda deve essere corredata dai seguenti documenti:

- Elaborati grafici firmati da un tecnico
- Relazione tecnica n. 3 copie
- Relazione idrogeologica dei terreni
- Documentazione fotografica n. 3 copie dei 4 lati cardinali e dei due punti opposti alla strada di pertinenza
- Eventuale domanda in bollo intestata al dipartimento delle foreste del Comune di Lecce

La richiesta deve essere inoltrata a mezzo PEC al seguente indirizzo: protocollo@pec.comune.lecce.it o fatta pervenire al protocollo del Comune in via Rubichi.

CONTATTI
Ufficio Condono Edilizio
Indirizzo: Piazzetta Antonio Panzera
Tel: 0832 682003

Orari di aperture al pubblico: Lunedì – Mercoledì - Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00

Certificazioni di congruità delle somme (condono edilizio)
L'ufficio rilascia Certificazione di congruità delle somme inerenti le domande di sanatoria edilizia presentate ai sensi delle leggi **47/85, 724/94 e 326/03** che attesta che le somme già versate a titolo di oblazione e a titolo di oneri concessori (se dovuti) sono congrue.

COME
Il cittadino che intende richiedere tale servizio deve redigere domanda in carta da bollo, compilando un modulo prestampato reperibile presso l'ufficio Condono Edilizio in Viale Marche n. 2 o sul sito web del Comune. La domanda deve essere corredata dai seguenti documenti:

- Attestazione del versamento Diritti di segreteria pari ad € 25,00 (ulteriore supplemento di € 15,00 per urgenza) da versare sul c/c p. 15881733 o con bonifico BdM Banca S.p.A. IBAN: IT54 W054 2404 2970 0000 0000 669 intestato a Comune di Lecce – Diritti di Segreteria Settore Urbanistica
- Visura e planimetria catastale
- Copia titolo di proprietà

La richiesta deve essere inoltrata a mezzo PEC al seguente indirizzo: protocollo@pec.comune.lecce.it o fatta pervenire al protocollo del Comune in via Rubichi.

CONTATTI
Ufficio Condono Edilizio
Indirizzo: Piazzetta Panzera
Tel: 0832 682007

TEMPI

Il servizio viene rilasciato entro 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda, fatto salvo la completezza della documentazione tecnico amministrativa della pratica, nonché il totale pagamento dell'oblazione e degli oneri concessori dovuti per legge.
In caso di urgenza la pratica viene espletata in 5 giorni lavorativi.

COSTI
Procedura ordinaria
Marche da bollo da € 16,00 da apporre una sulla domanda
Diritti di segreteria pari ad € 25,00 da versare sul c/c p. 15881733 o con bonifico BdM Banca S.p.A. IBAN: IT54 W054 2404 2970 0000 0000 669 intestato a Comune di Lecce – Diritti di Segreteria Settore Urbanistica

Procedura urgente
Diritti di segreteria pari ad € 25,00 + €15,00 per supplemento urgenza.

UFFICIO DEMANIO MARITTIMO

L'ufficio si occupa della gestione del demanio marittimo mediante il rilascio di concessioni demaniali marittime, il rinnovo, il sub – ingresso, eventuali variazioni, e rilascio di Permessi di Costruire.
Si occupa inoltre di riscuotere i canoni annuali delle concessioni demaniali marittime e relativa tassa regionale, oltre a richiedere e riscuotere indennizzi per occupazioni abusive di aree demaniali.

COME
Il cittadino che intende richiedere una concessione demaniale marittima, deve presentare istanza su carta semplice o compilando i moduli prestampati reperibili presso gli uffici del Front – office edilizio e presso l'ufficio Demanio Marittimo o scaricandoli dal sito internet:
http://trasporti.gov.it/page/NuovoSito/media/dori/installazione.zip

Alla domanda devono essere allegati:
1. Ricevuta di versamento diritti di segreteria (solo per la pratica edilizia);
2. Copia del documento d'identità;
3. Titolo per l'occupazione del Demanio Marittimo.

la richiesta deve essere inoltrata a mezzo PEC al seguente indirizzo: protocollo@pec.comune.lecce.it o fatta pervenire al protocollo del Comune in via Rubichi.

CONTATTI
Settore Pianificazione e Sviluppo del Territorio - Demanio Marittimo
Indirizzo: Piazzetta Antonio Panzera
Tel. 0832.682044

TEMPI
Il servizio viene erogato entro 90 giorni dalla data di richiesta e la sua validità è prefissata dalla legge.

COSTI
1. Marca da bollo da € 16,00 sull'istanza del permesso di costruire;
2. Ricevuta di versamento diritti di segreteria € 50,00 (solo per istanza del permesso di costruire);
3. Ricevuta di versamento diritti di segreteria per ritiro permesso di costruire € 50,00;
4. Marca da bollo da € 16,00 sul mod. D1 – D2 – D3 – D4

UFFICIO IMPIANTI PUBBLICITARI
L'ufficio cura il rilascio delle autorizzazioni degli impianti pubblicitari previste dal nuovo piano generale degli impianti, nonché di tutte le tipologie di insegne di esercizio (a parete, a bandiera, su palo).
L'ufficio, al fine del rilascio del nullaosta, si interfaccia con il settore Traffico quando le autorizzazioni incidono con problematiche legate alla viabilità.

COME
Il cittadino che intende inoltrare la richiesta deve redigere a domanda di permesso dell'installazione, scaricabile dal sito istituzionale del Comune di Lecce.
la richiesta deve essere inoltrata a mezzo PEC al seguente indirizzo: protocollo@pec.comune.lecce.it o fatta pervenire al protocollo del Comune in via Rubichi.

CONTATTI

Ufficio Impianti Pubblicitari
Indirizzo: Piazzetta Antonio Panzera
Tel. 0832.682014

UFFICIO PUBBLICA INCOLUMITA'

L'ufficio ha il compito di tutelare il cittadino da eventuali stati di incolumità derivanti da edifici privati e pubblici ad eccezione quelli di proprietà comunale.

COME
Il cittadino che ha fondate preoccupazioni di pericolo per la propria o altrui incolumità in materia di statica dei fabbricati, in qualità di affittuario, di comproprietario o di semplice cittadino, può segnalare e/o richiedere sopralluogo, al fine di verificare eventuali pericoli. Il richiedente deve indicare esattamente gli estremi anagrafici, le esatte indicazioni dell'immobile e specificare se affittuario, comproprietario o semplice cittadino.
L'istanza deve essere inoltrata a mezzo PEC al seguente indirizzo: protocollo@pec.comune.lecce.it o fatta pervenire al protocollo del Comune in via Rubichi.

CONTATTI
Settore Pianificazione e Sviluppo del Territorio– Ufficio Pubblica Incolumità
Indirizzo: Piazzetta Antonio Panzera
Tel. 0832.682053

TEMPI
Il servizio viene erogato tempestivamente, compatibilmente con la gravità del caso segnalato.

UFFICIO PARCO REGIONALE BOSCO e PALUDI di RAUCCIO

L'ufficio rilascia nullaosta per:

- Autorizzazioni inerenti interventi, impianti, opere all'interno dell'Area Parco;
- autorizzazioni relative a prelievi di specie animali e vegetali per fini scientifici e di studio;
- autorizzazioni per il prelievo di materiale di interesse geologico;
- Autorizzazioni relative a manifestazioni di interesse turistico, ambientale e didattico – culturale.

COME
Il cittadino deve presentare specifica istanza inoltrata a mezzo PEC al seguente indirizzo: protocollo@pec.comune.lecce.it o fatta pervenire al protocollo del Comune in via Rubichi.

CONTATTI
Indirizzo: Piazzetta Antonio Panzera
Tel. 0832682039

TEMPI
Il nullaosta inerente le autorizzazioni relative a interventi, impianti e opere all'interno dell'Area del Parco viene rilasciato entro 30gg. dal ricevimento dell'istanza.

COSTI
Per il rilascio del nulla osta inerente le autorizzazioni relative a interventi, impianti e opere all'interno dell'Area del Parco è previsto il pagamento dei diritti di segreteria pari a € 51,65 da versare alla Tesoreria Comunale.

6. Tabella degli Standard di qualità

STANDARD DI QUALITA'

Ufficio	Servizio all'utenza	Fattore	Indicatore	Standard	Rimborso
Front–office edilizio	Accesso agli Atti	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30giorni	NO
Condono edilizio	Ammortamento Rateizzazione oneri concessori	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30giorni	NO
Condono edilizio	Attestazione di ammissibilità delle opere per il rilascio nullaosta idrogeologico –forestale	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30giorni	NO
Permessi di costruire	Attestazione di svincolo - certificazione di polizza fideiussoria	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30giorni	SI
Paesaggio	Autorizzazione paesaggistica con procedura semplificata	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	105giorni	NO
Paesaggio	Richiesta di autorizzazione Paesaggistica per gli immobili ed aree tutelate	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	60giorni	NO
Paesaggio	Richiesta di autorizzazione Paesaggistica per gli immobili ed aree tutelate esclusivamente dal PPTR	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	60giorni	NO
Centro Storico	Certificato centro storico	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30giorni	NO
Centro Storico	Permesso di costruire per immobili a destinazione residenziale, commerciale, artigianale nell'ambito del centrostorico	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	90giorni	NO
P.U.G.	Certificato destinazione urbanistica	Velocità di risposta	Numero di giorni	15giorni	SI

		alle istanze	necessari		
P.U.G.	Certificato di agevolazione fiscale	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30giorni	NO
P.U.G.	Certificato attestante l'impossibilità di innalzare le canne fumarie	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	10giorni	NO
P.R.G.	Certificato esistenza vincoli urbanistici	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30giorni	NO
Condono edilizio	Concessione e permessi di costruire in sanatoria	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	90giorni	NO
Demanio marittimo	Concessioni demaniali, proroghe,dinieghi, canoni concessori.	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	60giorni	NO
Demanio marittimo	Autorizzazioni Occupazione aree demaniali breve/gratuita	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30giorni	NO
Demanio marittimo	Permesso di costruire demanio marittimo	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30giorni	NO
Pubblica incolumità	Interventi su segnalazioni	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Immediata	NO
Sportello Edilizia Produttive	Rilascio autorizzazioni per occupazione suolo pubblico a servizio di pubblici esercizi/ attività artigianali e vicinato (Dehors)	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	45 giorni	NO
Sportello Edilizia Produttive	Rilascio autorizzazioni per occupazione suolo pubblico per svolgimento manifestazioni/ eventi	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	10 giorni	NO
Permessi di costruire edilizia privata	Rimborso oneri concessori	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	60 giorni	NO
Sportello Edilizia Produttive	Rilascio P.d.C. per le attività produttive, rilascio P.d.C. previa variante al Piano regolatore generale	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	90giorni	NO
Nucleo di vigilanza edilizia	Violazione urbanistico edilizie: Sospensione lavori, ordinanza di demolizione, Comunicazioni all'autorità giudiziaria, al competente organo regionale e al responsabile del servizio	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	90 giorni	NO
Nucleo di vigilanza edilizia	Interventi edilizi abusivi in ottemperanza e Acquisizione di diritto al patrimonio del Comune	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 giorni	NO

Permessi di costruire edilizia Privata	Rilascio permessi Di costruire per interventi edilizi per nuove costruzioni, ampliamenti e ristrutturazioni	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	90giorni	NO
Parco Re. Bosco e Paludi di Rauccio	Autorizzazioni per interventi, impianti e opere all'interno del Parco, prelievo di specie animali, vegetali e materia- interesse geologico	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30giorni	NO
Parco Reg.Bosco e Paludi di Rauccio	Autorizzazioni per manifestazioni di interesse turistico, ambientale e didattico-culturale	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30giorni	NO
Parco Reg. Bosco e Paludi di Rauccio	Rilascio nullaosta per interventi, impianti e opere all'interno dell'area Parco	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30giorni	NO
Agibilità	SCA- AGIBILITA'/INAGIBILITA'	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	immediata	NO
Agibilità	Agibilità: Atti Vincolo superfici a Parcheggio e serre solari	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30giorni	NO

* I tempi di conclusione del procedimento possono variare in relazione alle specifiche caratteristiche della pratica, l'ufficio prevede un tempo medio di 60 gg dalla presentazione della documentazione completa.

7. Informazione, diritto di accesso e partecipazione dei cittadini

Il diritto all'informazione costituisce un principio fondamentale per consentire a tutti i cittadini di poter usufruire dei servizi offerti; il Settore Pianificazione e Sviluppo del Comune di Lecce si impegna, quindi, a garantire ai cittadini la possibilità di individuare facilmente l'interlocutore cui esporre le proprie necessità, le modalità più consone per prendere contatto, le procedure da seguire per ottenere il servizio richiesto e quali documenti bisogna presentare e, infine, i tempi necessari per poter usufruire del servizio richiesto.

Ad ogni cittadino utente è inoltre garantitala tutela della privacy nel trattamento dei dati sensibili relativi alla persona e la possibilità di accedere alle informazioni che lo riguardano (caratteristiche tecniche, esiti delle verifiche, atti che disciplinano l'erogazione del servizio atteso).

Al fine di ottimizzare l'orientamento al servizio, inoltre, il Settore Pianificazione e Sviluppo del Territorio del Comune di Lecce si impegna a rispondere ai reclami e dalle segnalazioni provenienti dai cittadini, relative al mancato o di inesatto adempimento delle proprie funzioni istituzionali.

Coloro che desiderano sporgere reclamo o fare una segnalazione devono mettere per iscritto le proprie riflessioni, corredate dai dati personali e dal proprio indirizzo da inviare all'attenzione del Settore Pianificazione e Sviluppo del Territorio del Comune di Lecce, in uno dei seguenti modi:
-lettera indirizzata al Settore Pianificazione e Sviluppo del Territorio del Comune di Lecce, Via Rubichi,16-73100 Lecce;
-posta elettronica: **protocollo@pec.comune.lecce.it**

8. Rilevazione della soddisfazione degli utenti

Il monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate costituisce lo strumento imprescindibile per valutare l'efficacia e l'efficienza dei servizi alla cittadinanza.

L'impegno alla misurazione e al controllo ha l'obiettivo di dare visibilità ai risultati raggiunti e garantire trasparenza del proprio modo di operare, attraverso la pubblicazione annuale degli esiti dell'attività.
Tutte le attività svolte dal Settore Pianificazione e Sviluppo del Territorio del Comune di Lecce sono pianificate e finalizzate alla più ampia soddisfazione delle aspettative degli utenti, intendendo con questi sia i cittadini e le associazioni che li rappresentano, sia gli organi istituzionali coinvolti nei servizi di pubblica utilità (come gli organi di governo del Comune, gli altri Settori Comunali, le Forze dell'Ordine, le Istituzioni Locali).

9. Disagi dell'utente e risarcimento

Quando venga accertato il mancato rispetto degli impegni o l'utente non abbia potuto fruire di un proprio diritto o prestazione sancita in questa Carta, il Comune riconoscerà specifiche forme di risarcimento.

Il diritto al risarcimento sarà valutato dietro presentazione di segnalazione/richiesta da presentare a cura dell'utente.

10.Apprezzamenti, reclami, ricorsi

Le segnalazioni e di reclami inerenti al servizio devono essere formulati in modo chiaro, preciso e dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, per facilitarne l'accertamento. Non vengono tenute in considerazione le segnalazioni anonime.

Devono avvenire:

-Con posta elettronica: **protocollo@pec.comune.lecce.it**
-con spedizione mediante servizio postale all'indirizzo: Comune diLecce-ViaRubichi,16 Palazzo Carafa;
-in forma cartacea con consegna manuale presso: l'Ufficio Protocollo del Comune di Lecce–Palazzo Carafa;

Devono contenere:

Data;
Oggetto della segnalazione;
Generalità e modalità di reperimento del proponente;
Il Settore:

-svolge ogni possibile indagine in merito alla segnalazione;
-risponde mediante il Dirigente in forma scritta trasmessa anche all'U.R.P.(Ufficio Relazioni con il Pubblico);
-interviene in modo tempestivo nel caso in cui il reclamo evidenzi un effettivo mancato rispetto degli impegni assunti.
-qualora la particolare complessità della segnalazione richieda tempi più lunghi per la definizione, nei termini sopra indicati, ne dà comunicazione motivata al segnalante, nonché all'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico).

Impegni di qualità	Condizioni garantite	Standard di qualità
Accettazione segnalazioni/reclami	Risposte alle segnalazioni/reclami	Entro 30 gg.dal ricevimento

Le forme risarcitorie previste da questa Carta dei Servizi saranno commisurate al disservizio subito dal cittadino e saranno valutate insindacabilmente dal Dirigente competente

Le tipologie di risarcimento sono:

- da n. 1 a n. 50 gratuità di parcheggio giornaliero nei parcheggi di interscambio cittadini;
- da n. 1 a n. 50 gratuità di corse del trasporto pubblico urbano.