



**Provincia dell'Aquila**

**Settore Urbanistica,  
Pianificazione Territoriale ed Espropri,  
Politiche per le Aree Interne e Montagna**

**Carta Dei Servizi**

# **CARTA DEI SERVIZI**

*Provincia dell'Aquila  
Settore Urbanistica, Pianificazione Territoriale ed Espropri,  
Politiche per le Aree Interne e Montagna*

## **INDICE**

### **1. INTRODUZIONE**

1.1. Gli obiettivi del Settore

### **2. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA**

### **3. IMPEGNI E GARANZIE**

3.1. Caratteristiche del Settore Urbanistico Provinciale

3.2. Le attività del Settore: i servizi offerti

3.3. Gli standard e gli impegni di qualità

### **4. I RAPPORTI CON I NOSTRI INTERLOCUTORI**

4.1. La valutazione dei servizi da parte degli interlocutori: suggerimenti e reclami

4.2. Recapiti e contatti

## 1. INTRODUZIONE

Lo scopo principale della Carta dei Servizi è quello di far conoscere i Servizi e le modalità di erogazione degli stessi, offerti dal Settore Urbanistica, Pianificazione Territoriale ed Espropri, Politiche per le Aree Interne e Montagna dell'Amministrazione Provinciale dell'Aquila tramite la descrizione dei principi fondamentali e degli standard qualitativi del settore stesso; contestualmente, rappresenta un utile strumento di valutazione dell'operato, promuovendo le necessarie iniziative di miglioramento.

La sua realizzazione costituisce uno strumento di promozione della qualità del Settore, intesa non come un'acquisizione definitiva ma piuttosto come processo di miglioramento continuo, alla ricerca dell'eccellenza operativa e di attenzione verso i propri utenti. Essa rappresenta, infatti, il patto di qualità che questo Settore ha deciso di stringere con le Amministrazioni Comunali e con i cittadini e contiene gli impegni che si è assunto nei loro confronti.

Essa si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 che indica i "principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici".

La Carta, in particolare, viene realizzata tenendo conto dei seguenti criteri generali:

- la volontà del Settore di fornire un servizio di buona qualità ai suoi utenti;
- la previsione di periodici momenti di valutazione partecipata sull'andamento dei servizi erogati;
- la garanzia del rispetto dei reciproci diritti e doveri per un confronto costruttivo tra il Settore stesso e i suoi interlocutori finalizzato al miglioramento dei servizi offerti.

Tale Carta, ha carattere volontaristico, ha validità pluriennale e verrà aggiornata al raggiungimento degli obiettivi dichiarati e nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato.

### 1.1.Gli obiettivi del Settore

Al Settore Urbanistica, Pianificazione Territoriale ed Espropri, Politiche per le Aree Interne e Montagna sono stati assegnati i seguenti obiettivi, in coerenza con le finalità previste nella Relazione Previsionale e Programmatica:

- a. Promozione e difesa del territorio montano;
- b. Revisioni degli Strumenti di pianificazione urbanistica;
- c. Potenziamento attività di vigilanza;
- d. Razionalizzazione delle attività del servizio espropri: gestione procedure di nuova attivazione
- e. Progetto Albergo Diffuso – Completamento lavori;
- f. Adattamento e trasformazione Palazzo Ducale di Paganica – completamento lavori;
- g. Progetto APE percorso di riqualificazione ambientale ed arredo urbano Torrente Raiale in località Paganica;

- h. Definizione e gestione di progetti di carattere innovativo.

## **2. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA**

La Carta si ispira ai principi fondamentali previsti dalla Normativa citata:

### **Uguaglianza ed Imparzialità**

I cittadini accedono ai servizi erogati dal Settore Urbanistico Provinciale in condizioni di imparzialità e uguaglianza, intese come divieto di ogni ingiustificata discriminazione compiuta nell'erogazione di servizi e prestazioni, per ragioni di sesso, razza, etnia, lingua, opinioni religiose, convinzioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. Il Settore 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.

### **Partecipazione e trasparenza**

Il Settore 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.

Ogni utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti e reclami, che sono esaminati secondo un iter predefinito ed ai quali viene dato riscontro in tempi certi. I servizi interessati acquisiscono periodicamente il giudizio degli utenti sulla qualità del servizio, ne rendono pubblici i risultati e le misure correttive eventualmente adottate.

### **Continuità**

L'erogazione dei servizi pubblici deve essere continua regolare e senza interruzioni. I casi in cui venga a mancare questa condizione il Settore adotterà misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e le problematiche rilevate verranno registrate ed analizzate periodicamente al fine risolverne le cause che le generano.

### **Efficienza ed efficacia**

Il Settore persegue il miglioramento continuo e si impegna ad utilizzare le risorse umane e finanziarie in modo da erogare i servizi con efficienza ed efficacia. Stabilisce i parametri di riferimento, si avvale di tecniche di monitoraggio e adotta le misure correttive conseguenti..

### **Chiarezza, cortesia e tutela della Privacy**

Il Settore si impegna ad adottare, nel rapporto scritto e verbale con i suoi interlocutori, un linguaggio che, senza pregiudicare l'esattezza, risulti il più possibile semplice e vicino all'esperienza dei destinatari. Ogni cittadino deve essere assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità. Il Settore, al fine di tutelare la riservatezza dei terzi rispetto al trattamento dei dati personali, adotta le misure e gli accorgimenti necessari a tale scopo.

### 3. IMPEGNI E GARANZIE

#### 3.1 Caratteristiche del Settore Urbanistico Provinciale

La Regione Abruzzo è stata tra le prime in Italia ad attribuire alle Province la delega all'urbanistica con la L.R. n. 18 del 12.04.1983.

Dopo le diverse esperienze nazionali volte ad individuare un Ente intermedio in grado di raccordare i diversi livelli di decisione, si è concretizzato, in Abruzzo, il riconoscimento della Provincia quale soggetto politico ed istituzionale posto tra la programmazione regionale e le autonomie comunali.

Riconoscendo alla Provincia la capacità di perseguire le strategie regionali per il raggiungimento degli obiettivi di difesa attiva del patrimonio naturale, Culturali e della Tutela idrogeologica e della Difesa del suolo e, più in generale, della piena e razionale utilizzazione delle risorse, con particolare riferimento a quelle boschive, al patrimonio abitativo, produttivo ed infrastrutturale.

In particolare la Legge Regionale prevede un processo di pianificazione strutturato in fasi gerarchicamente ordinate che vanno dal livello regionale a quello comunale passando per una rilevante fase di pianificazione e di verifica tutta attribuita alla Provincia.

La struttura legislativa regionale prevedeva strumenti di pianificazione di dettaglio finalizzati al raggiungimento di obiettivi di spessore e rilevanza regionale o, al più, di parti importati del territorio della regione.

Tali obiettivi andavano altresì perseguiti dalle Amministrazioni Provinciali attraverso il proprio **Piano Territoriale di Coordinamento**, così come disciplinato dalla Legge Regionale n. 18 del 1983.

Il Piano Territoriale di Coordinamento Provinciale è uno strumento di pianificazione attiva, ed è finalizzato all'individuazione delle zone da sottoporre a particolari misure di salvaguardia soprattutto per i valori paesaggistici, naturalistici, archeologici, storici, di produzione delle risorse idriche e di tutela del suolo agricolo.

Il Piano Territoriale di Coordinamento Provinciale è stato approvato definitivamente con delibera di Consiglio Provinciale n. 62 del 28/04/2004.

La Provincia dell'Aquila è caratterizzata da una condizione geografica, economica e sociale di particolare rilievo e complessità, nei confronti della quale il Piano Territoriale assume evidentemente grosse responsabilità, sia in termini di organizzazione del territorio, sia per la pianificazione delle attività antropiche di livello sovracomunale, sia per l'infrastrutturazione.

Tende a fornire, in relazione alle vocazioni del territorio ed alla valorizzazione delle risorse, le linee fondamentali per l'organizzazione delle destinazioni e le norme d'uso del suolo agricolo e forestale, per la ricettività turistica, gli insediamenti produttivi, industriali ed artigianali, l'utilizzazione delle acque e la disciplina dell'attività estrattiva.

Il P.T.C.P. costituisce la cornice entro la quale i fatti socio-economici interagiscono con gli aspetti più strettamente legati e dipendenti dalla pianificazione stessa che sono il territorio e l'ambiente in generale.

### 3.2 Le attività del Settore

L'attività di consulenza che questo Settore svolge, ha lo scopo di guidare gli Enti locali alla corretta applicazione delle norme previste nei P.T.C.P. nonché di norme nazionali e regionali in materia di pianificazione, urbanistica ed edilizia.

- **Approvazione degli strumenti urbanistici generali ed attuativi**

Il Settore, in applicazione delle leggi statali e regionali di riferimento, verifica la rispondenza degli strumenti urbanistici, dei regolamenti edilizi comunali, delle previsioni di localizzazione di opere pubbliche e dei progetti relativi all'insediamento di attività produttive, alle previsioni del P.T.C.P. ed alle disposizioni normative vigenti.

Tale attività viene svolta dalla struttura operativa provinciale attraverso l'istruttoria dei Piani Regolatori Generali ed attuativi e/o loro varianti predisposti dai Comuni e da altri Enti titolati alla pianificazione.

L'iter procedurale delle pratiche prevede termini di scadenza diversificati a seconda della tipologia della pratica in esame.

Nello specifico le procedure amministrative in materia urbanistica seguite dal Settore sono riferibili, prevalentemente, alle seguenti fattispecie:

Esame strumenti urbanistici generali e loro varianti:

istruttoria e verifica dei Piani Regolatori Generali e loro Varianti, generali o specifiche, predisposti dai Comuni, finalizzate allo svolgimento di una conferenza di consultazione e al conseguente rilascio, da parte del Dirigente del Settore, di un **Attestato di Non Contrasto con il P.T.C.P.**, in esito al quale il Comune interessato procede all'approvazione definitiva dello strumento urbanistico ed alla successiva pubblicazione sul B.U.R.A..

Esame strumenti urbanistici particolareggiati conformi o in variante ai piani regolatori generali;

Esame delle varianti urbanistiche finalizzate alla localizzazione di opere pubbliche, mediante l'attivazione delle procedure di variante semplificata;

Esame delle varianti urbanistiche finalizzate alla localizzazione e/o ampliamento di attività produttive, mediante l'attivazione delle procedure previste nell'ambito dello Sportello Unico per le Attività Produttive;

Esame dei regolamenti edilizi comunali e loro varianti;

Consulenza ed assistenza alle Amministrazioni Comunali in merito all'applicazione delle disposizioni normative nazionali e regionali vigenti in materia di urbanistica, edilizia e di procedure, mediante la risposta a quesiti generali o specifici nei quali il Settore si esprime su orientamenti interpretativi giuridicamente orientati, inerenti l'applicazione di norme giuridiche, che hanno carattere generale e senza diretti riferimenti a singoli casi specifici.

- **Azioni finalizzate allo sviluppo delle aree interne della Provincia**

Il Settore nell'ambito dei compiti istituzionali della Provincia persegue gli obiettivi di promuovere la riqualificazione ambientale e la valorizzazione del proprio territorio, anche attraverso iniziative ed attività tese ad uno sviluppo sostenibile delle zone montane.

A tal fine è stata costituita la Consulta della Montagna, organismo consultivo sulle politiche di sviluppo per le aree interne finalizzato alla creazione di una rete tra tutti i soggetti pubblici e privati che operano in montagna.

L'Ente ha altresì aderito all'Euromontana che costituisce un'associazione europea multisettoriale per la cooperazione e lo sviluppo dei territori di montagna.

L'associazione persegue diversi obiettivi quali quello di agevolare lo scambio di informazioni, sviluppare una rete di contatti in Europa per lo sviluppo rurale e regionale delle zone di montagna, incrementare l'esperienza maturata su svariate questioni strategiche per lo sviluppo delle zone montane, promuovere la cooperazione dei territori e degli attori della montagna.

La Provincia ha partecipato alla costituenda rete delle province "Alleanza Centro Appennini", che è un'associazione di province "con aree di montagna" dell'Appennino. Le province associate si uniscono per cercare di realizzare concretamente gli obiettivi dello sviluppo sostenibile e condiviso nel territorio montano dell'Appennino.

Si è costituito altresì l'ufficio delle aree interne e della montagna con lo scopo di fornire un supporto tecnico-amministrativo alla Consulta ed alle attività poste in essere, nonché per predisporre i passaggi necessari alla definizione di una nuova politica per le aree interne.

- **Accordi di programma**

La Legge 142/90 ha formalizzato l'accordo di programma quale istituto, con precise possibilità di incidenza sugli strumenti urbanistici, per la definizione e l'attuazione di opere, interventi, programmi di intervento che richiedono, per la loro completa realizzazione, l'azione integrata e coordinata di Comuni, Province, Regioni, di Amministrazioni Statali e di altri soggetti pubblici, o comunque di due o più tra i soggetti predetti.

L'Accordo viene raggiunto solo con il consenso unanime delle amministrazioni interessate ed è confermato con la redazione di un documento unitario (di solito una convenzione) in cui vengono analiticamente specificati gli impegni che ciascuna amministrazione assume in vista del concreto raggiungimento dell'obiettivo prefissato.

Il testo definitivo dell'accordo viene approvato con atto formale del Presidente della Regione o del Presidente della Provincia o del Sindaco ed è pubblicato nel Bollettino Ufficiale della Regione.

### **Altre attività di competenza del Settore:**

- **Pianificazione e gestione del Piano Territoriale di Coordinamento Provinciale (P.T.C.P.):**

Il Piano Territoriale di Coordinamento della Provincia dell'Aquila è stato approvato con Deliberazione del Consiglio Provinciale n. 62 del 28.04.2004; questo strumento di pianificazione, considerati i cambiamenti che hanno interessato la materia negli ultimi anni, necessita di una rivisitazione.

Dal momento che la nuova Legge Urbanistica Regionale non è stata ancora definitivamente approvata, non è dunque possibile adeguare il P.T.C.P. coerentemente con le nuove disposizioni apportate dalla suddetta Legge, non si è ritenuto opportuno apportare modifiche al P.T.C.P. vigente.

- **Revisione degli strumenti di pianificazione urbanistica:**

Piano Territoriale di Coordinamento Provinciale: Invio del P.T.C.P. agli Enti, Società e Professionisti interessati

Il Settore ha provveduto ad informatizzare il P.T.C.P., presentato in formato cartaceo dal tecnico incaricato alla sua redazione.

In ossequio alla volontà di divulgare lo strumento di pianificazione approvato, si è stabilito, tra l'altro, di provvedere alla riproduzione del P.T.C.P. su supporto informatico, da distribuire ai Comuni della Provincia ed agli altri Enti interessati.

Si è provveduto, quindi, alla distribuzione del materiale agli Ordini Professionali (degli Architetti, Ingegneri), ai Collegi dei Geometri, Periti Edili nonché ai rappresentanti delle Associazioni di Settore (A.N.C.E., A.N.C.I.).

Piano Paesaggistico Regionale

La collaborazione con la Regione è stata estesa anche nella stesura del nuovo Piano Paesaggistico Regionale, strumento indispensabile per la rivisitazione del P.T.C.P.

Questo Settore, nello specifico del lavoro di progettazione del P.R.P.:

- ha provveduto a individuare gli ambiti comunali cui far riferimento per le verifiche dello Strumento di Pianificazione;
- ha individuato i comuni della provincia di L'Aquila con cui sperimentare la validazione dei dati del P.P.R., dandone opportuna comunicazione alla Regione.

Il gruppo di progettazione del nuovo Piano Paesistico Regionale nel corso del primo semestre 2008 ha concluso definitivamente la prima fase progettuale, consistente nella raccolta e la valutazione dei dati ambientali.

Questo Settore, inoltre, ha provveduto ad illustrare, tramite riunioni ed incontri, a tutti i Comuni della Provincia i dati ambientali raccolti per la redazione del nuovo P.R.P..

Nel periodo di riferimento sono proseguiti gli incontri e le riunioni propedeutici alla definitiva stesura del piano di che trattasi.

Progetto SITPRG.

Il progetto denominato SITPRG è relativo alla realizzazione di un Sistema Informativo Territoriale per la raccolta e la pubblicazione del P.T.C.P., dei P.R.G. e dei Piani Attuativi dei Comuni della Provincia.

- **Vigilanza Urbanistica ed Edilizia;**

L'azione del Settore consiste nel verificare, sulla base di segnalazioni comunque pervenute, la correttezza dell'azione comunale nell'applicazione delle normative e degli strumenti della pianificazione del territorio, nonché della rispondenza alle normative vigenti dell'attività svolta dai comuni nella gestione, nel controllo e nella repressione degli abusi edilizi. L'azione comprende, altresì, l'esercizio del potere sostitutivo della Provincia nei confronti del comune inadempiente, se ne ricorrono le condizioni.

Le pratiche esaminate riguardano essenzialmente trasmissioni di elenchi mensili di abusi edilizi ed ordinanze da parte di comuni, segnalazioni di abusi e/o di presunti abusi da parte di privati cittadini, Enti, Associazioni, trasmissione di ordinanze di sospensione lavori, ordinanze di demolizione di opere abusive, richieste di commissariamenti. Le note ed i provvedimenti emessi riguardano essenzialmente il riscontro alle segnalazioni pervenute, pareri tecnici sulla sanabilità di opere abusive, richieste di notizie sull'esito di ordinanze emesse e/o su provvedimenti repressivi assunti.

Nell'ambito della stessa attività di vigilanza il Settore verifica la sussistenza delle condizioni per la nomina di commissari *ad acta*, come imposte dalle norme di settore, relative a mancati rilasci di permessi di costruire, alla mancata attivazione delle procedure finalizzate all'adozione di piani di lottizzazione, nonché alla definizione della regolamentazione urbanistica sulle aree del territorio comunale che ne risultano prive a causa della decadenza dei vincoli espropriativi imposti dal P.R.G..

- **Servizio Espropri;**

Tra i compiti assegnati al Settore è compreso anche quello di definire le pratiche di esproprio, connesse ad interventi eseguiti dalla Provincia sulla propria viabilità, il cui iter tecnico – amministrativo non è stato completato in tutti i suoi aspetti.

Il lavoro consiste essenzialmente: nell'individuare tutte le particelle catastali interessate dall'intervento sulla viabilità, nell'iscrizione delle particelle al catasto come appartenenti al demanio pubblico, nella definizione in collaborazione con il Servizio Affari Legali di eventuali vertenze giudiziarie sorte tra la Provincia e i proprietari dei terreni espropriati.

- **Opere Pubbliche per lo Sviluppo del Territorio Provinciale;**

Tra le varie attività del Settore Urbanistico Provinciale c'è anche quella relativa alla progettazione, appalto e gestione dei finanziamenti per la realizzazione di opere pubbliche relative allo sviluppo socio economico del territorio provinciale. Le iniziative principali sono:

Progetto @lbergo diffuso

Il progetto consiste nella creazione di una Rete Telematica, nell'Installazione di Sportelli Informativi Territoriali e nel recupero di immobili, di proprietà pubblica, da adibire a ricettività diffusa nei Comuni aderenti.

Con questo progetto l'Amministrazione Provinciale dell'Aquila ha inteso procedere all'attuazione di un progetto di iniziativa pubblica; in tale idea progettuale sono stati coinvolti 28 Comuni, i quali hanno delegato per la realizzazione della stessa, in qualità di promotore, l'Amministrazione Provinciale di L'Aquila.

Il Primo Stralcio Operativo (Creazione di una Rete Telematica e l'Installazione di Sportelli Informativi Territoriali) interessa tutti i 28 Comuni coinvolti nell'iniziativa, mentre il Secondo Stralcio Operativo (Recupero di Immobili, di Proprietà Pubblica, da Adibire a Ricettività Diffusa), invece, interessa al momento solo 6 Comuni della Provincia Aquilana.

Progetto per l'adattamento e la trasformazione del Palazzo Ducale di Paganica, per l'allestimento del Museo delle Tecniche in Architettura

Il Progetto prevede la realizzazione di un "Museo delle Tecniche in Architettura" presso il Palazzo Ducale di Paganica.

Progetto di "Valorizzazione Turistica dell'Appennino centrale" – Itinerario dei laghi – Opere infrastrutturali nel bacino lacustre di Campotosto:

Riqualficazione della Strada Panoramica "Rocca di Mezzo – Piani di Pezza – Rovere".

- **Progetti di carattere innovativo**

Approvazione di un "Regolamento sulle procedure di formazione ed approvazione degli strumenti urbanistici" da parte della Provincia.

La principale attività relativa a questo tema consiste nella predisposizione del "Regolamento sulle procedure di formazione ed approvazione degli strumenti urbanistici" da parte della Provincia così come previsto dal Piano Territoriale di Coordinamento Provinciale ed è particolarmente utile alla trasparenza amministrativa nell'iter urbanistico delle pratiche di pianificazione.

**Altri progetti:**

P.T.C.P.- redazione della normativa tecnica per gli interventi di recupero nei centri storici:

Progetto APE- percorso di riqualificazione ambientale e arredo urbano, torrente Raiale in località Paganica.

- **Procedure Sportello Unico per le Attività Produttive**

In merito alla gestione delle pratiche relative a progetti riguardanti Attività produttive presentate allo Sportello Unico per le Attività Produttive dei vari Comuni della Provincia, questo Settore ha espresso il parere di competenza in sede di Conferenza di Servizio, esaminando, istruendo e riscontrando numerose istanze relative all'applicazione ed all'interpretazione delle norme.

Il Settore Urbanistico Provinciale ha, inoltre, competenze relativamente alla:

- pianificazione attinente la salvaguardia dell'ambiente dall'inquinamento elettromagnetico (L.R. 13.12.2004, n. 45).
- valutazione di impatto ambientale e valutazione ambientale strategica (D.P.R. 12.04.1996); esprime proprie osservazioni per quanto di competenza in merito.
- gestione di pratiche di competenza provinciale in materia urbanistica in ordine alla coltivazione delle risorse minerarie (attività estrattive).

### **3.3 Gli standard e gli impegni di qualità**

Tra gli obiettivi del Settore Urbanistico Provinciale c'è sicuramente quello del continuo miglioramento dei propri servizi. Per questo motivo si individuano una serie di parametri che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi.

E' opportuno, quindi, chiarire degli aspetti; *i fattori di qualità* di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità dello stesso.

Gli *indicatori di qualità* sono variabili quantitative/qualitative che registrano un fenomeno ritenuto indicativo per caratterizzare un fattore di qualità.

Lo *standard di qualità* è un valore atteso per un certo indicatore.

Di seguito si riportano i servizi offerti dal Settore Urbanistico, con i relativi standard di qualità:

<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORE DI QUALITA'</b>	<b>STANDARD DI QUALITA'</b>
<b>ACCESSIBILITA' DELL'UTENZA</b>	• Estensione dell'apertura al pubblico	15 ore settimanali
	• Disponibilità al ricevimento del pubblico per appuntamento	A richiesta
	• Pubblicizzazione banca dati sul Sito Web	Aggiornamento trimestrale
<b>INFORMAZIONI ALL'UTENZA</b>	• Accesso alle informazioni via internet	Immediata e disponibile
	• Pubblicazione della Carte dei Servizi sul Sito Web	Aggiornamento trimestrale dei dati
	• Aggiornamento periodico del Sito Web	Aggiornamento trimestrale del sito
<b>TRASPARENZA E ACCESSO AGLI ATTI</b>	• Tempi medi di ricerca dei documenti in archivio	10 giorni dalla richiesta
	• Tempi massimi di adempimento alle richieste di visione e ritiro degli atti	30 giorni dalla richiesta
<b>FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE IMPIEGATE</b>	• Riunioni di coordinamento, di scambio e conoscenze	Almeno due al mese
	• Corsi di formazione e/o aggiornamento	Almeno ogni sei mesi
<b>GESTIONE DELLE PRATICHE</b>	• Tempo medio di attesa da parte del pubblico	- Esame PRG: 180 giorni dalla ricezione - Esame Piani Attuativi in variante: 120 giorni dalla ricezione - Esame Piani Attuativi conformi al PRG: 60 giorni dalla ricezione
	• Rispetto dei tempi stabiliti	90%

## **4. I RAPPORTI CON I NOSTRI INTERLOCUTORI**

### **4.1 La valutazione dei servizi da parte degli interlocutori: suggerimenti e reclami**

Questo Settore mette a disposizione degli utenti una sezione dedicata alla valutazione del servizio erogato. Contestualmente alla pubblicazione sul sito web della Carta dei Servizi sarà possibile accedervi e proporre gli eventuali suggerimenti e/o reclami.

La Carta verrà quindi periodicamente aggiornata in modo da poter accogliere le osservazioni.

In ogni caso gli eventuali reclami dovranno essere formulati in forma precisa, per iscritto con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e facilitare la sua risoluzione.

### **4.2 Recapiti e contatti**

La *Sede* del Settore Urbanistica, Pianificazione Territoriale ed Espropri, Politiche per le Aree Interne e Montagna è ubicata in **Via Poggio S. Maria - Località Villa Gioia- 67100 L'Aquila**; Tel. 0862.2991

Il *Dirigente* del Settore è l' **Ing. Vincenzo Giorgi**.

Tel.: 0862 299501; Fax: 0862 299591

Gli orari di *apertura al pubblico* sono: dal lunedì al venerdì dalle ore 10.30 alle ore 13.00.

Per contattare il Settore *l'indirizzo mail* è: [urbanistica@provincia.laquila.it](mailto:urbanistica@provincia.laquila.it)

## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEGLI UTENTI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

1. All'interno del Settore sono facilmente individuabili i servizi erogati?
2. L'orario di apertura al pubblico è rispettato?
3. Le informazioni e gli adempimenti necessari per ottenere il servizio sono fornite con chiarezza?
4. È soddisfatto nel complesso dei servizi erogati?

Eventuali proposte per migliorare il servizio: