



## **CARTA DEI SERVIZI**

**DEL**

### **SERVIZIO GOVERNO DEL TERRITORIO**

Settore Pianificazione Urbanistica

Settore Suap e Attività Produttive

Ufficio programmazione e Sviluppo economico del territorio

Ufficio Edilizia

Ufficio Mobilità

novembre 2021



## **INDICE**

1	LA CARTA DEI SERVIZI
2	I PRINCIPI DELLA CARTA
3	ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA E FUNZIONALE DEL SERVIZIO GOVERNO DEL TERRITORIO
	3.1 SETTORE PIANIFICAZIONE URBANISTICA
	3.2 SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE (S.U.A.P.)
	3.3 UFFICIO PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO ECONOMICO DEL TERRITORIO
	3.4 SPORTELLO UNICO DELL'EDILIZIA (S.U.E.)
	3.5 UFFICIO MOBILITA'
4	LA STRUTTURA DEL SERVIZIO
5	I SERVIZI OFFERTI
	5.1 PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI
	5.2 INFORMAZIONE E CONSULENZA
	5.3 CONSULENZA SU APPUNTAMENTO
	5.4 MODULISTICA ON LINE
	5.5 SERVIZI ON-LINE
	5.6 ATTIVITA' DI FRONT- OFFICE E BACK -OFFICE
	5.7 SERVIZIO DI FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (F.A.Q.)
	5.8 DATI STATISTICI
	5.9 EROGAZIONE DI VANTAGGI E CONTRIBUTI
	5.10 PIANI E PROGRAMMI
6	GLI STANDARD DI QUALITA' ED EFFICIENZA
7	STRUMENTI DI GARANZIA
8	INFORMAZIONI AGLI UTENTI
9	OBIETTIVI DI SVILUPPO
10	ACCESSIBILITA'

## 1

### LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è un documento dedicato alla tutela dei diritti dei Cittadini-Utenti che si inserisce nell'ambito di un processo di modernizzazione che la Pubblica Amministrazione ha avviato, a partire dagli anni '90, al fine di migliorare i rapporti con i cittadini.

La carta dei servizi:

- Fornisce le informazioni sulle prestazioni erogate e sulle modalità per ottenerle;
- Individua gli standard di qualità che si impegna a rispettare;
- Rimuove le inefficienze e prosegue sulla strada dell'innovazione;
- Dichiara ai cittadini-utenti gli obiettivi per migliorare ulteriormente la qualità del servizio.

Il contenuto della Carta va interpretato in chiave dinamica, in quanto soggetto ad integrazioni ed aggiornamenti periodici necessari per adeguarlo all'evolversi della legislazione e del contesto produttivo.

## 2

### I PRINCIPI DELLA CARTA

I principi a cui si ispira la Carta dei Servizi del Servizio Governo del Territorio nell'azione amministrativa rivolta al cittadino-utente sono identificabili in:

1. IMPARZIALITA' - I referenti del Servizio ispirano il loro comportamento a criteri di obiettività, giustizia ed eguaglianza di trattamento;
2. PARTECIPAZIONE - Il Servizio è tenuto a predisporre gli strumenti idonei a garantire la massima trasparenza dell'azione amministrativa, l'informazione tempestiva, l'accesso alla visualizzazione delle pratiche, nonché la possibilità di presentare memorie, documenti di supporto alla definizione dell'atto finale, di partecipare in modo diretto ad un eventuale contraddittorio indetto dall'amministrazione;

In particolare il Servizio garantisce:

- L'orientamento informativo e di consulenza in fase di avvio dei procedimenti amministrativi;
  - La comunicazione del responsabile del procedimento;
  - La partecipazione dell'utente, se prevista, e/o di suo rappresentante alle conferenze di servizi e/o di contraddittori;
  - L'accoglimento di documenti integrativi previo giusta causa e/o motivazione.
  - Le conferenze dei servizi;
3. TRASPARENZA - Il Servizio rende possibile all'utente l'informazione, il monitoraggio e la verifica della fasi procedurali amministrative, nonché gli esiti delle stesse e – per taluni procedimenti - la visualizzazione on-line della propria istanza previo accreditamento univoco e riservato.

In particolare il Servizio garantisce:

- La descrizione del procedimento;
- L'elenco della documentazione richiesta;

- La fornitura di modulistica standardizzata;
- L'emissione e la pubblicazione dell'atto autorizzatorio o di diniego motivato o l'invio della ricevuta di completezza formale per le SCIA, CILA, Comunicazione;
- I riferimenti nominativi di ogni procedimento amministrativo;
- I numeri di telefono, e-mail dove richiedere informazioni e accessi on-line ove presenti;
- L'applicazione dei principi della L. 241/90 e s.m.i. e del Dlgs. 33/2013 in termini di trasparenza amministrativa.

**4. CERTEZZA** - Il Servizio ha definito e resi pubblici i tempi per la conclusione dei procedimenti di interesse, le norme di riferimento, il responsabile del procedimento, l'ufficio di riferimento, il titolare del potere sostitutivo, gli strumenti di tutela.

**5. SEMPLIFICAZIONE** - Il Servizio provvede:

- ad identificare l'elenco dei documenti autocertificabili ed a non richiedere certificati e documenti in tutti i casi in cui è ammessa l'autocertificazione o l'informazione è già in possesso della pubblica amministrazione.
- ad aggiornare i sistemi di comunicazione e scambio documentale telematici al fine di agevolare l'accesso virtuale ai servizi offerti.
- Ad aggiornare le procedure amministrative al mutare del quadro normativo e regolamentare di riferimento.

### 3

#### **ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA E FUNZIONALE DEL SERVIZIO GOVERNO DEL TERRITORIO**

Il Servizio Governo del Territorio rappresenta un'articolazione organizzativa della struttura dell'Ente che comprende:

- il Settore Pianificazione Urbanistica
- il Settore Suap e Attività Produttive nell'ambito del quale è collocato lo Sportello Unico Attività Produttive (S.U.A.P.)
- l'Ufficio Programmazione e Sviluppo Economico del Territorio
- l'Ufficio Edilizia nell'ambito del quale è collocato lo Sportello Unico dell'Edilizia (S.U.E.)
- l'Ufficio Mobilità

**Le Finalità del Servizio sono:**

- Promuovere le politiche di rigenerazione urbana e di miglioramento qualitativo e prestazionale degli edifici esistenti
  - Presidiare la pianificazione urbanistica, la qualità edilizia e la salvaguardia del territorio
  - Curare le politiche di mobilità urbana
  - Curare le attività di progettazione e gestione del trasporto pubblico locale
  - Curare la gestione della sezione edilizia di archivio
- Supportare l'impostazione e la realizzazione di politiche di sviluppo e salvaguardia del territorio e la tutela del paesaggio.
- Pianificare lo sviluppo economico della città (in raccordo con le scelte urbanistiche che incidono sulla qualità della vita e sullo sviluppo)
  - Attrarre le risorse strategiche per la crescita e sostenere il tessuto economico
  - Sostenere e semplificare le procedure per l'avvio delle attività produttive nel territorio attraverso la gestione del procedimento unico anche con riferimento ad enti terzi
- Attuazione strumenti e strategie con cui definire e guidare il rilancio, la promozione e

lo sviluppo del territorio

**I Macro-processi del Servizio sono:**

- Predisposizione di:
  - piani urbanistici,
  - piani territoriali
  - piani viabilistici
  - piani della mobilità
  - piani dei trasporti
- Pianificazione e progettazione della mobilità urbana
- Gestione di strumenti della pianificazione della viabilità e del traffico, organizzazione della circolazione stradale e della sosta e TPL
  - Gestione delle procedure di esproprio.
  - Gestione delle attività urbanistico-edilizie
  - Controllo e gestione dei beni soggetti a tutela paesaggistica
  - Gestione del procedimento unico Sportello Unico Attività Produttive
  - Attività di autorizzazione/concessione di suolo pubblico e di pubblico spettacolo e spettacolo viaggiante
  - Gestione delle comunicazioni telematiche e moduli unificati online
  - Predisposizione piano del commercio su area pubblica
  - Predisposizione ed attuazione del piano di marketing territoriale per il consolidamento del vantaggio competitivo locale, la valorizzazione e l'attrazione di risorse strategiche
  - Integrazione degli operatori socio-economici per la valorizzazione delle risorse locali ed organizzazione di eventi/manifestazione per la promozione del territorio.
  - Integrazione degli operatori socio-economici per la valorizzazione delle risorse locali e del turismo.

**3.1 SETTORE PIANIFICAZIONE URBANISTICA**

Il settore Pianificazione Urbanistica cura i procedimenti di rigenerazione urbana e di miglioramento qualitativo e prestazionale degli edifici esistenti, presidia la pianificazione urbanistica, la qualità edilizia e la salvaguardia del territorio, supporta l'impostazione e la realizzazione di politiche di sviluppo e salvaguardia del territorio.



Al Settore Pianificazione Urbanistica sono attribuite le seguenti funzioni/competenze:

- **PIANIFICAZIONE GENERALE:** attività istruttoria di redazione strumenti generali di pianificazione. Predisposizione elaborati tecnici ed atti amministrativi del procedimento;
- **PIANI ATTUATIVI/PROGETTI UNITARI CONVENZIONATI:** Istruttoria contenente qualificazione tecnico giuridica intervento. Acquisizione parere Commissione Assetto del Territorio. Procedimento V.A.S. Predisposizione elaborati tecnici e delibere degli organi deliberanti. Pubblicazione atti.
- **VARIANTI AL PS/PO/RU :** Istruttoria contenente qualificazione tecnico giuridica intervento. Acquisizione parere Commissione Assetto del Territorio. Procedimento V.A.S.. Predisposizione elaborati tecnici e delibere degli organi deliberanti. Pubblicazione atti.
- **ADEGUAMENTO STRUMENTI URBANISTICI AI PIANI E PROGRAMMI SOVRAORDINATI** Istruttoria. Acquisizione parere Commissione Assetto del Territorio. Predisposizione elaborati tecnici e delibere degli organi deliberanti. Pubblicazione atti.
- **RIPIANIFICAZIONE AREE SOGGETTE A PIANI ATTUATIVI :** Istruttoria. Acquisizione parere Commissione Assetto del Territorio. Procedimento V.A.S.. Predisposizione elaborati tecnici e delibere degli organi deliberanti. Pubblicazione atti.
- **PERMESSI DI COSTRUIRE IN DEROGA:** Istruttoria contenente qualificazione tecnico giuridica intervento. Acquisizione parere Commissione Assetto del Territorio. Predisposizione delibere degli organi deliberanti. Pubblicazione atti
- **CONFERENZE DI SERVIZI:** Acquisizione richieste e convocazione. Istruttoria contenente qualificazione tecnico giuridica intervento. Redazione parere di compatibilità urbanistica. Partecipazione alla conferenza dei servizi.
- **CERTIFICATI DESTINAZIONE URBANISTICA:** Istruttoria. Redazione certificati. Rilascio certificati.
- **ATTESTAZIONE BONUS FACCIATE:** Istruttoria. Redazione attestazione. Rilascio attestazioni.
- **AUTORIZZAZIONI PAESAGGISTICHE:** Istruttoria per verifica compatibilità paesaggistica dei progetti alla disciplina ed eventuale richiesta integrazioni. Supporto alla Commissione Paesaggistica. Emissione provvedimento finale.
- **ACCERTAMENTO DI COMPATIBILITÀ PAESAGGISTICA :** Istruttoria. Redazione

accertamento. Supporto alla Commissione Paesaggistica. Emissione provvedimento finale.

- ATTESTAZIONE AREE PERCORSE DA FUOCHI: Istruttoria. Redazione attestazione. Rilascio attestazioni.
- REGOLAMENTI ATTUATIVI DEGLI STRUMENTI URBANISTICI: Istruttoria. Redazione dei testi regolamentari. Proposta di delibera.
- REGISTRO DEI CREDITI EDILIZI E DEI DIRITTI EDIFICATORI: istituzione del registro e gestione, pubblicazione sul sito, aggiornamento, rilascio certificati.
- REGISTRO DELLE MONETIZZAZIONI: istituzione del registro e gestione, aggiornamento.
- PARERI PREVENTIVI: Istruttoria. Redazione di pareri in materia urbanistica e paesaggistica su richiesta di privati/altri uffici.

#### PROCEDIMENTI DI ESPROPRIO/ASSERVIMENTO

- Verifiche tecnico-amministrative-notarili (ricerche anagrafiche, catastali, ipotecarie, camerali etc.).
- Stima delle aree interessate da esproprio/asservimento.
- Predisposizione atti amministrativi (comunicazioni, delibere, provvedimenti, decreti) Cura fasi di pubblicità, comunicazione, contraddittorio e partecipazione al procedimento da parte dei cittadini interessati
- Emanazione decreti dirigenziali di esproprio, con registrazione e trascrizione (l'area così acquisita viene messa a disposizione dell'ufficio/autorità realizzatore dell'opera).
- Liquidazioni indennità di esproprio, depositi e svincoli presso M.E.F. (ex Cassa Depositi e Prestiti).
- Supporto alla Commissione provinciale espropri, all'ufficio legale e agli uffici ed Enti che ne fanno richiesta.

#### PROCEDIMENTO AREE PEEP – AREE PIP

- Predisposizione atti amministrativi del procedimento (comunicazioni, delibere, provvedimenti)
- settore P.E.E.P.: gestione aree di edilizia pubblica "convenzionata" ex art. 27 e 35 L. 865/1971. Procedimento di trasformazione del regime giuridico degli alloggi (riscatto

del diritto di superficie/soppressione vincoli alla proprietà)

- settore P.I.P.: gestione aree di edilizia pubblica "convenzionata" ex L. 865/1971. interlocutori sono gli imprenditori assegnatari della singola area produttiva-industriale-commerciale. Procedimento di trasformazione del regime giuridico
- Attestazione del prezzo massimo di vendita/locazione per gli alloggi PEEP in regime giuridico non trasformato.
- Attestazione del prezzo massimo di vendita/locazione per immobili PIP in regime giuridico non trasformato, con acquisizione parere di congruità da parte dell'Ufficio Patrimonio.

#### ATTIVITA' DI STAFF

- rapporti con il pubblico (gestione accesso agli atti, ricevimento pubblico esterno/interno, gestione archivio, predisposizione copie cartacee e su supporto informatico )
- attività di comunicazione e partecipazione con specifico supporto al Garante dell'Informazione e della Partecipazione appositamente nominato per l'adozione e l'approvazione degli strumenti urbanistici e di governo del territorio nonché supporto all'Ufficio Stampa del Comune
- attività di supporto agli organi politici (Assessore, commissioni consiliari, Consiglio Comunale)
- attività di supporto all'Assessore competente nei rapporti istituzionali con gli Enti Soprordinati (Provincia, Regione, Ministeri ecc), nei rapporti con i principali Ordini Professionali, nei rapporti con cittadini e Professionisti;
- Gestione amministrativa attività della Commissione Assetto Territorio ed Ambiente;
- attività generale amministrativo/contabile di supporto al dirigente (predisposizione di documenti ed atti in materia amministrativa, contabile, pianificazione strategica)

### **3.2 SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE (S.U.A.P.)**

Nell'ambito del Settore Suap e Attività Produttive è collocato lo Sportello Unico Attività Produttive (S.U.A.P.). Il decreto legislativo n. 112 del 31 marzo 1998 ha affidato ai Comuni il compito di creare lo Sportello Unico per le Attività Produttive (S.U.A.P.) e il DPR 160/2010 ne ha

dettato il Regolamento.

L'ufficio SUAP del Comune di Arezzo è un Ufficio prevalentemente telematico, con un front-office e un back-office virtuali, fatta eccezione per alcune competenze per le quali rimane attivo il ricevimento di pubblico (pratiche particolari che richiedono una consulenza specifica).

Il SUAP è per definizione l'unico interlocutore dell'imprenditore per tutte le pratiche che afferiscono alle attività produttive in materia di ampliamento, cessazione, riattivazione e localizzazione degli impianti produttivi, funge da raccordo in un procedimento complesso di tutti i soggetti coinvolti, che devono tutti rapportarsi esclusivamente con il SUAP stesso.

Attraverso il SUAP gli utenti interagiscono con una serie di strutture pubbliche quali la Regione, le Province, le Agenzie Regionali per la Protezione dell'Ambiente, le Sovrintendenze, le Camere di Commercio, le Aziende Sanitarie Locali, i Vigili del Fuoco, la Questura, gli altri Uffici comunali, ecc.

Al Settore Suap e Attività Produttive sono attribuite le seguenti funzioni/competenze:

● ricezione, verifica di completezza formale e istruttoria sostanziale delle segnalazioni certificate di inizio attività (SCIA) relative a :

- Commercio fisso di vicinato
- medie e grandi strutture
- agenzie di affari
- noleggi con e senza conducente
- taxi
- acconciatori ed estetisti
- Strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere
- professioni del turismo
- Esercizi di somministrazione
- Locali di pubblico spettacolo
- Impianti di distribuzione carburanti
- Produttori agricoli
- Edicole
- Farmacie
- Circoli privati
- Sale giochi, distributori e giochi leciti
- Lotteria, tombola e pesca di beneficenza

- Agriturismi

- ricezione, verifica di completezza formale e istruttoria sostanziale delle istanze finalizzate al rilascio delle autorizzazioni amministrative per le seguenti attività :

- Suolo pubblico Edicole
- Farmacie
- Impianti di distribuzione carburanti
- Locali di pubblico spettacolo
- Noleggi con conducente e Taxi
- Sale giochi

- Gestione procedimenti automatici, ordinari e unici finalizzata alla ricezione, e verifica di completezza formale delle segnalazioni certificate di inizio attività (S.C.I.A.) e istanze di rilascio autorizzazioni, connesse a:

- Fabbricati e impianti
- Studi medici
- Strutture sanitarie
- Strutture sociali
- Servizi veterinari
- Servizi di cura animali
- Stabilimenti alimentari
- Utilizzazione agronomica delle acque
- Impianti carburanti
- Stazioni radio base
- Servizi educativi
- Agenzie di viaggi
- Notifiche sanitarie per fabbricati e impianti
- Autorizzazioni ambientali AUA
- Emissioni in atmosfera
- Pareri preventivi igienico-sanitari
- Impianti di messa a terra
- Industrie insalubri
- Pratiche antincendio
- Autorizzazioni commercio preziosi

- Commercio all'ingrosso
  - Autoriparatori
  - Movimentazioni merci
  - Servizi di disinfestazione
  - Procedimenti autorimesse
  - Palestre
  - Piscine
  - Tinto-lavanderie e lavanderie self-service
  - Panificatori
  - Procedimenti unici per insediamenti produttivi
  - Allevamento animali commerciali e privati
  - Cave
  - Patentini fitosanitari professionali
  - Gestione procedimenti unici per insediamenti produttivi
  - Rilascio Atti Finali Autorizzatori per le seguenti attività:
    - Strutture sanitarie
    - Strutture sociali
    - Stabilimenti alimentari
    - Stazioni radio base
    - Servizi educativi
    - Autorizzazioni ambientali
    - Pratiche antincendio
    - Autorizzazioni commercio preziosi
  - Servizio di consulenza per le materie di competenza (commercio, attività di servizio, pratiche SUAP, info portale ricezione regionale STAR) per i tecnici e gli utenti esterni.
  - Gestisce :
    - i rapporti con il Tavolo Tecnico Regionale dei Suap
    - i rapporti con il Gruppo Esecutivo del Tavolo Tecnico Regionale dei Suap di cui è componente
    - le conferenze di servizi per i procedimenti unici;
- Provvede:
- alla redazione di provvedimenti di decadenza e revoca relativi alle

SCIA/Autorizzazioni inerenti le attività produttive di competenza sostanziale

- alla predisposizione di delibere ed ordinanze inerenti le attività produttive
- alla predisposizione e revisione dei regolamenti in materia di attività produttive

Si occupa infine

- servizio di Gestione sito web SUAP
- servizio di Redazione news e comunicati stampa

### **3.3 UFFICIO PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO ECONOMICO DEL TERRITORIO**

L'attività dell'Ufficio Programmazione e Sviluppo Economico del Territorio è finalizzata alla predisposizione ed attuazione del piano di marketing territoriale per il consolidamento del vantaggio competitivo locale, la valorizzazione e attrazione di risorse strategiche, nonché alla integrazione degli operatori socio economici per la valorizzazione delle risorse locali ed organizzazione di eventi/manifestazioni per la promozione del territorio;

All'Ufficio sono attribuite le seguenti funzioni/competenze:

- gestione delle attività di supporto alla predisposizione del piano marketing territoriale per il consolidamento del vantaggio competitivo locale, la valorizzazione e l'attrazione di risorse strategiche nonché l'integrazione degli operatori socio economici per la valorizzazione delle risorse locali e per l'organizzazione di eventi/manifestazioni per la promozione del territorio;

- attuazione del piano marketing territoriale e della gestione delle attività di integrazione degli operatori socio-economici per la valorizzazione delle risorse locali e organizzazione di eventi/manifestazioni per la promozione del territorio;

Rilascia autorizzazioni / concessioni per:

- manifestazioni commerciali a carattere straordinario, compresi i mercatini di beneficenza su suolo pubblico comprese le delibere di patrocinio e collaborazione organizzativa ove richieste;

- manifestazioni sportive, di pubblico spettacolo temporaneo su area pubblica e non, comprese le delibere di patrocinio e collaborazione organizzativa di competenza, ove richieste;

- procedimenti amministrativi relativi alle attrazioni dello spettacolo viaggiante e alle sagre e feste paesane;

- procedimenti amministrativi e gestionali relativi alle istanze e alle segnalazioni certificate di inizio attività relative al commercio su area pubblica (mercati, Fiera Antiquaria, ecc.) e attività connesse;
- procedimenti amministrativi e gestionali relativi ai non professionisti;
- gestione delle procedure di prestazione di servizi, relativi a trasferimenti, cessazione o riattivazione dei rami d'azienda;
- gestione delle comunicazioni telematiche, e moduli unificati online;
- procedimenti amministrativi relativi all'affidamento di servizi su area pubblica inerenti fiere, mercati, manifestazioni, pubblici spettacoli, ecc....
- manifestazioni fieristiche, comprese le delibere di patrocinio e collaborazione organizzativa ove richieste;
- attività di autorizzazione/concessione di suolo pubblico per iniziative in area pubblica (attività benefiche, iniziative di carattere politico, religioso, associativo, sindacale, promozionale);

**Attività di gestione e programmazione:**

- le attività di segreteria connesse al funzionamento della Commissione Comunale di Vigilanza Locali Pubblico Spettacolo;
- le attività di coordinamento del Tavolo Tecnico Comunale finalizzata alla calendarizzazione e gestione degli eventi/manifestazioni proposte sul territorio.
- redazione ordinanze Sindacali per manifestazioni e spettacoli di pubblico interesse;

**Attività a carattere funzionale:**

- attività di front-office finalizzata alla protocollazione e ricezione pratiche relative al commercio su area pubblica, scia, manifestazioni fieristiche, manifestazioni di pubblico interesse;
- ricezione, istruttoria e verifica di completezza formale e sostanziale delle segnalazioni certificate di inizio attività (S.C.I.A.), cessazioni e trasferimenti relative ai rami d'azienda su suolo pubblico;
- attività di controllo successivo degli atti relativi alle istanze pervenute, manifestazioni, spettacolo viaggiante;
- servizio di consulenza in materia di commercio su area pubblica, Fiera Antiquaria, pubblico spettacolo, spettacolo viaggiante, manifestazioni commerciali straordinarie (norme,



regolamenti e modalità di partecipazione e compilazione modulistica) per utenti fruitori dei servizi, associazioni commerciali, professionisti, studi commerciali, notai;

- Gestisce:
- le attività di segreteria connesse al funzionamento della Commissione Comunale di Vigilanza Locali Pubblico Spettacolo;
- le attività di coordinamento del Tavolo Tecnico Comunale finalizzata alla calendarizzazione e gestione degli eventi/manifestazioni proposte sul territorio.

### **3.4 SPORTELLO UNICO DELL'EDILIZIA (S.U.E.)**

Nell'ambito dell'Ufficio Edilizia è collocato lo Sportello Unico dell'Edilizia (S.U.E.). Il DPR 380/2001 introduce lo Sportello Unico dell'Edilizia (S.U.E.), che al pari del SUAP acquisisce, nell'ambito del procedimento edilizio, tutte le autorizzazioni, i pareri, i nulla osta e ogni altro atto di assenso comunque denominato, utile al formarsi del titolo.

Il SUE per espressa previsione normativa introdotta dal DPR 380/2001 e dalla L.R. Toscana n. 65/2014 cura tutti i rapporti fra il privato, l'amministrazione e, ove occorra, le altre amministrazioni tenute a pronunciarsi in ordine all'intervento edilizio oggetto della richiesta di permesso o di segnalazione certificata di inizio attività.

Lo sportello unico per l'edilizia costituisce l'unico punto di accesso per il privato interessato in relazione a tutte le vicende amministrative riguardanti il titolo abilitativo e l'intervento edilizio oggetto dello stesso, che fornisce una risposta tempestiva in luogo di tutte le pubbliche amministrazioni, comunque coinvolte. Acquisisce altresì presso le amministrazioni competenti, anche mediante conferenza di servizi, gli atti di assenso, comunque denominati, delle amministrazioni preposte alla tutela ambientale, paesaggistico-territoriale, del patrimonio storico-artistico, dell'assetto idrogeologico o alla tutela della salute e della pubblica incolumità.

All'Ufficio Edilizia sono attribuite le seguenti funzioni/competenze:

- gestione edilizia finalizzata alla ricezione, all'istruttoria e alle verifiche di conformità e di rilascio dei permessi di costruire;
- ricezione e verifica di completezza formale delle segnalazioni certificate di inizio attività (S.C.I.A.) connesse ad interventi di natura edilizia;
- ricezione e verifica di completezza formale delle comunicazioni inizio lavori asseverate (C.I.L.A.) connesse ad interventi di natura edilizia;

- gestione edilizia finalizzata alla ricezione, all'istruttoria e alle verifiche di conformità e di rilascio dei Permessi di costruire in sanatoria e delle attestazioni di conformità;
- ricezione e verifica di completezza formale delle certificazioni di abitabilità e agibilità degli immobili;
- attività di controllo delle trasformazioni edilizie del territorio, a termini di Regolamento Edilizio;
- espressione di pareri preventivi in materia edilizia;
- gestione edilizia finalizzata alla ricezione, all'istruttoria e alle verifiche dei Piani aziendali pluriennali di miglioramento agricolo aziendale (P.A.P.M.A.A.);
- gestione dei procedimenti afferenti gli oneri di urbanizzazione primaria, secondaria e contributo sul costo di costruzione e relative rateizzazioni;
- gestione dell'archivio corrente delle pratiche edilizie con coordinamento dei flussi documentali, sia cartacei che informatici, da e verso l'archivio e nella organizzazione dell'accesso degli utenti interni e esterni ai documenti depositati presso l'archivio corrente e presso l'archivio di deposito delle pratiche edilizie (archivio storico);
- gestione e riscossione dei diritti di segreteria afferenti le pratiche edilizie;
- conferenze dei servizi per interventi edilizi (cappotto termico) su suolo pubblico;
- gestione edilizia finalizzata alla ricezione, all'istruttoria e alle verifiche per l'applicazione del Regolamento per l'Edilizia Sostenibile (R.E.S.);
- servizio di consulenza in materia edilizia (norme, regolamenti e strumenti di pianificazione) per i tecnici e gli utenti esterni;
- tenuta dell'agenda elettronica degli appuntamenti;
- servizio di presentazione on-line delle pratiche edilizie
- servizio di consultazione on-line delle pratiche edilizie presentate o depositate
- attività di front-office finalizzata alla protocollazione, ricezione pratiche edilizie, rilascio titoli e certificazioni.

### **3.5 UFFICIO MOBILITA'**

L'Ufficio Mobilità cura i procedimenti di progettazione e gestione del trasporto pubblico locale, predispone e aggiorna i piani della Mobilità Urbana. Organizza la circolazione stradale e

la sosta .

All'Ufficio Mobilità sono attribuite le seguenti funzioni/competenze:

- attività di pianificazione e attività di progettazione della mobilità urbana, compresa la formazione e la gestione di strumenti di pianificazione della Mobilità e del traffico, in sinergia con gli uffici preposti alla formazione e gestione degli altri piani di governo del territorio;
  - gestione della parte tecnico-amministrativa del trasporto pubblico locale;
  - organizzazione della circolazione stradale e di sosta;
  - installazione e manutenzione di segnaletica orizzontale, verticale e luminosa;
  - rilascio delle autorizzazioni in materia di impianti pubblicitari e predisposizione degli strumenti di pianificazione dell'impiantistica pubblicitaria e delle pubbliche affissioni;
    - redazione di ordinanze definitive relative alla segnaletica stradale;
    - attività di autorizzazione/concessione di suolo pubblico per cantieri, traslochi, esercizi di somministrazione di alimenti e bevande, artigianali e commerciali alimentari; formazione e gestione degli strumenti di regolamentazione per la concessione del suolo e il pagamento del canone, in sinergia con gli altri uffici dell'ente
      - Progettazione di piste ciclabili, appalto dei lavori e direzione degli stessi
      - realizzazione di progetti inerenti la mobilità sostenibile
      - Attività di Mobility Management a livello aziendale e a livello di area compresa la predisposizione e aggiornamento del Piano degli Spostamenti Casa Lavoro e il coordinamento con i Piani delle altre aziende e istituti scolastici;

## LA STRUTTURA DEL SERVIZIO

La struttura organizzativa del Servizio è articolata secondo lo schema che segue, e risponde all'esigenza della molteplicità di funzioni, competenze e servizi offerti all'utenza.

- Direttore del Servizio Governo del Territorio, del Settore Pianificazione urbanistica, e dello Sportello S.U.A.P.;
- Direttore dell'Ufficio Programmazione e sviluppo economico del territorio;
- Direttore dell'Ufficio Edilizia, e dello Sportello S.U.E.
- Direttore dell'Ufficio Mobilità
- Responsabili di team di processo;
- Responsabili di gruppi di progetto
- Strutture di front-office telematico
- Strutture di front-office in presenza
- Strutture di back-office

La struttura del Servizio e le relative articolazioni, nonché le competenze e i procedimenti assegnati sono consultabili nelle specifiche pagine web dedicate, collocate all'interno del sito istituzionale dell'ente ai seguenti indirizzi:

Servizio Governo del Territorio – Settore Pianificazione urbanistica;

<https://www.comune.arezzo.it/area-tematica/urbanistica-governo-del-territorio>

<https://www.comune.arezzo.it/area-tematica/peep>

<https://www.comune.arezzo.it/area-tematica/pip>

Servizio Governo del Territorio – Settore Suap e attività produttive:

<https://www.comune.arezzo.it/sportello-unico-attivita-produttive>

Ufficio Programmazione e sviluppo economico del territorio;

<https://www.comune.arezzo.it/uffici-diretti/ufficio-programmazione-sviluppo-economico-del-territorio>

Ufficio Edilizia

<https://www.comune.arezzo.it/area-tematica/costruire-ristrutturare-casa-sue>

Ufficio Mobilità

<https://www.comune.arezzo.it/uffici-diretti/ufficio-mobilita>

<https://www.comune.arezzo.it/area-tematica/biciclette-piste-ciclabili>

<https://www.comune.arezzo.it/area-tematica/trasporto-pubblico-locale>

<https://www.comune.arezzo.it/mobility-management>

## I SERVIZI OFFERTI

## 5.1 PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

Di seguito sono indicati i procedimenti amministrativi di competenza del Servizio, dei Settori e degli Uffici.

<b>SERVIZIO GOVERNO DEL TERRITORIO</b>	
Energie rinnovabili Telecomunicazioni Vigilanza in materia urbanistico-edilizia e produttiva Idoneità alloggiativa Condoni	
<b>SETTORE PIANIFICAZIONE URBANISTICA</b>	
Certificati di destinazione urbanistica Piani attuativi Piani urbanistici e di settore e loro varianti Autorizzazione Paesaggistica Autorizzazione paesaggistica semplificata Compatibilità paesaggistica Attestazione bonus facciate	

<p>Attestazione aree percorse da fuochi</p> <p>Certificati diritti edificatori/crediti edilizi</p> <p>P.E.E.P.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- determinazione corrispettivo per lo svincolo/</li> <li>trasformazione del regime giuridico</li> <li>- determinazione corrispettivo per l'eliminazione del prezzo massimo di cessione/locazione</li> <li>- attestazione del prezzo massimo di vendita/locazione</li> </ul> <p>Programmi integrati di intervento, di cui all'art.16 l.179/1992:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- attestazione del prezzo massimo di vendita</li> <li>- rapporti con l'Agenzia delle Entrate per valutazione immobiliare per la vendita-</li> <li>valutazione immobiliare per la locazione</li> <li>valutazione per eliminazione vincoli</li> </ul> <p>P.I.P.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- determinazione corrispettivo per lo svincolo/trasformazione del regime giuridico</li> <li>- attestazione del prezzo massimo di vendita/locazione</li> </ul> <p>ESPROPRI</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- procedimento per espropriazione / asservimento per pubblica utilità:</li> <li>- apposizione vincolo</li> <li>- determinazione indennità</li> <li>- emissione decreti e registrazione</li> <li>- Retrocessione aree espropriate</li> <li>- Accesso civico a dati o documenti</li> </ul>	
---	--

<b>S.U.A.P.</b>	
GRUPPO 1	GRUPPO 2
Acconciatori	Studi medici
Agenzie di affari	Strutture sanitarie
Agriturismi	Strutture sociali
Circoli privati	Servizi veterinari
Commercio al dettaglio	Servizi di cura animali
Commercio in sede fissa	Stabilimenti alimentari
Edicole	Utilizzazione agronomica delle acque
Esercizi di somministrazione	Impianti carburanti
Estetiste	Stazioni radio base
Farmacie	Servizi educativi
Impianti di distribuzione carburanti	Agenzie di viaggi
Locali di pubblico spettacolo	Notifiche sanitarie per fabbricati e impianti
Lotteria, tombola e pesca di beneficenza	Autorizzazioni ambientali A.U.A.
Noleggi con conducente e Taxi	Emissioni in atmosfera
Noleggi senza conducente	Pareri preventivi igienico-sanitari
Produttori agricoli	Impianti di messa a terra
Professioni del turismo	Impianti elettrici occasionali
Sale giochi, distributori e giochi leciti	Industria insalubre
Strutture ricettive	Pratiche antincendio
	Autorizzazioni commercio preziosi
	Commercio all'ingrosso
	Autoriparatori
	Movimentazioni merci
	Servizi di disinfestazione
	Procedimenti autorimesse
	Palestre
	Piscine
	Tinto-lavanderie e lavanderie self-service



	Panificatori Procedimenti unici per insediamenti produttivi Allevamento animali commerciali e privati Cave Patentini fitosanitari professionali
<i>Per le attività produttive elencate nel gruppo 1) la struttura svolge le funzioni di Suap e di ufficio competente nel merito, mentre per i procedimenti di cui al gruppo 2) svolge strettamente le funzioni di SUAP restando in capo agli Enti terzi/uffici comunali la competenza di merito.</i>	
<p style="text-align: center;"><b>UFFICIO PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO ECONOMICO DEL TERRITORIO</b></p> <i>Per le attività produttive elencate l'ufficio svolge funzioni di SUAP , di ufficio competente nel merito, ufficio competente al rilascio autorizzazioni, ove previsto</i>	
Sagre e feste paesane Manifestazioni commerciali a carattere straordinario Manifestazioni fieristiche Manifestazioni sportive Mercatini di beneficenza Pubblico spettacolo o intrattenimento temporaneo all'aperto e non Spettacoli viaggianti compreso parchi divertimento Circhi Fiera antiquaria funzioni gestionali e amministrative comprese le attività di spunta Fiere gestione, attività amministrativa e spunte Commercio su aree pubbliche attività amministrative, gestionali, istruttoria e di controllo successivo (mercati, posteggi fuori mercato, commercio itinerante) Mercato coperto Logge del Grano Mercatini dei non professionisti i attività	

<p>istruttoria, gestionale e amministrativa</p> <p>Somministrazione temporanea in occasione di eventi</p> <p>Commercio temporaneo in occasione di eventi</p> <p>Concessioni di suolo pubblico per tutte le materie di competenza ( benefiche, politiche, elettorali, promozionali etc.)</p> <p>Patrocini e contributi</p> <p>Affidamenti servizi per le attività di competenza</p> <p>Studio e aggiornamento normativo pubblico</p> <p>spettacolo e commercio su area pubblica</p>	
<p><b>S.U.E.</b></p>	
<p>Permessi di costruire</p> <p>S.C.I.A. edilizie</p> <p>C.I.L.A. / C.I.L. edilizie</p> <p>Attività edilizia libera</p> <p>Conformità-permesso di costruire in sanatoria</p> <p>Servizi di consulenza</p> <p>Pareri preventivi in materia edilizia</p> <p>Deposito opere così come realizzate</p> <p>Certificati di abitabilità\agibilità</p> <p>Accertamento di compatibilità paesaggistica</p> <p>Applicazione sanzione art. 206 LR 65/2014</p>	
<p><b>UFFICIO MOBILITA'</b></p>	
<p>- Pareri preventivi per conformità al Codice della Strada (recinzioni/accessi/insegne di esercizio)</p> <p>- Autorizzazioni all'installazione di impianti pubblicitari (permanenti e temporanei)</p>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rilascio concessioni per l'occupazione del suolo da parte di esercizi di somministrazione di alimenti e bevande</li> <li>- Rilascio concessioni per l'occupazione del suolo con impianti di telefonia mobile</li> <li>- Rilascio concessioni per l'occupazione del suolo per tende parasole</li> <li>- Rilascio concessioni per l'occupazione del suolo con cantieri edili</li> <li>- Rilascio concessioni per l'occupazione del suolo con mezzi d'opera e veicoli operativi</li> <li>- Realizzazione di segnaletica orizzontale per parcheggi riservati a particolari categorie di utenti della strada</li> <li>- Interventi di manutenzione della segnaletica stradale orizzontale e verticale</li> <li>- Installazione di dispositivi atti a migliorare la sicurezza stradale (dossi deceleranti, dissuasori della sosta)</li> <li>- Funzioni di mobility management di area per il coordinamento con dei Piani di spostamento casa-lavoro di aziende privati, enti e istituti scolastici</li> </ul>	
--	--

## 5.2 INFORMAZIONE E CONSULENZA

L'informazione e la consulenza avvengono in base ai presupposti di legge secondo le modalità che seguono.

- Immediata: il personale fornisce informazioni e consulenza telefoniche di carattere generale sulle pratiche di competenza, per tutti i settori e gli uffici;
- Tramite e-mail: il personale fornisce informazioni e consulenza di carattere generale e specifico, sulle pratiche di competenza agli indirizzi che seguono:

Servizio Governo del Territorio – Settore Pianificazione urbanistica:

[pianificazione.prg@comune.arezzo.it](mailto:pianificazione.prg@comune.arezzo.it)

Servizio Governo del Territorio – Settore Suap e attività produttive

[suap@comune.arezzo.it](mailto:suap@comune.arezzo.it);

[commercio@comune.arezzo.it](mailto:commercio@comune.arezzo.it);

Ufficio Programmazione e sviluppo economico

[manifestazioni@comune.arezzo.it](mailto:manifestazioni@comune.arezzo.it);

[fieremercati@comune.arezzo.it](mailto:fieremercati@comune.arezzo.it);

[fieraantiquaria@comune.arezzo.it](mailto:fieraantiquaria@comune.arezzo.it);

Ufficio Edilizia

[edilizia@comune.arezzo.it](mailto:edilizia@comune.arezzo.it);

Ufficio Mobilità

[uot@comune.arezzo.it](mailto:uot@comune.arezzo.it)

[suoli@comune.arezzo.it](mailto:suoli@comune.arezzo.it)

- Su appuntamento: il personale competente per materia fornisce informazioni e consulenza su situazioni specifiche e/o complesse;

### **5.3 CONSULENZA SU APPUNTAMENTO**

Il Direttore del Servizio, del settore Pianificazione urbanistica e del settore Suap e attività produttive, riceve su appuntamento da fissare a mezzo mail all'indirizzo: [p.frescucci@comune.arezzo.it](mailto:p.frescucci@comune.arezzo.it) e risponde al 0575/377955.

#### **5.3.1**

Gli appuntamenti per il Settore Pianificazione Urbanistica vengono fissati telefonicamente o a mezzo mail direttamente con i funzionari e gli istruttori delle pratiche, ai seguenti numeri:

0575 377987 [l.pagliai@comune.arezzo.it](mailto:l.pagliai@comune.arezzo.it): urbanistica, autorizzazioni paesaggistiche, vincoli.

0575 377944: [l.rogialli@comune.arezzo.it](mailto:l.rogialli@comune.arezzo.it): urbanistica aspetti tecnici

0575 377959\_377975: [v.mazzoni@comune.arezzo.it](mailto:v.mazzoni@comune.arezzo.it); [l.spadaccini@comune.arezzo.it](mailto:l.spadaccini@comune.arezzo.it)  
certificati di destinazione urbanistica, cartografia

0575 377990 [espropri@comune.arezzo.it](mailto:espropri@comune.arezzo.it): espropri

0575 377 961 [v.oliva@comune.arezzo.it](mailto:v.oliva@comune.arezzo.it): urbanistica aspetti giuridici, accesso alle pratiche urbanistiche.

0575 377980 [t.pierini@comune.arezzo.it](mailto:t.pierini@comune.arezzo.it): PIP, PEEP

### 5.3.2

Gli appuntamenti per lo sportello S.U.A.P. (Sportello Unico Attività Produttive) vengono fissati telefonicamente, o a mezzo mail, direttamente con i funzionari e gli istruttori delle pratiche, ai seguenti numeri:

- 0575 377 479-419 Commercio in sede fissa, somministrazione, edicole, produttori agricoli, circoli privati, lotterie tombole pesche di beneficenza, servizi alla persona;
- 0575 377 477 Medie strutture, sale giochi, autorizzazione petrolifera impianti carburanti, strutture ricettive, farmacie, locali di pubblico spettacolo, procedimenti unici SUAP;
- 0575 377 415 – 473 Procedimenti SUAP (emissioni, scarichi fuori fognatura, AUA, impianti rifiuti, scarichi fuori fognatura, emissioni industrie insalubri, spandimenti liquami e acque, frantoi, riconoscimento stabilimento/laboratorio alimentare, strutture sanitarie, mediche, odontoiatriche, sociali, panificatori e stabilimenti alimentari, prevenzione incendi, stazioni radio base, comunicazioni ISPESLL, modifiche impianti carburanti e auto-collaudi, autorimesse, auto-riparatori, piscine, palestre e tinto lavanderie, allevamento animali).
- 0575 377 976 Attività di servizio: agenzie d'affari, taxi, noleggi con e senza conducente, professioni del turismo;
- 0575 377 470 Agriturismi

### 5.3.3

Il Direttore dell'Ufficio programmazione e sviluppo economico riceve su appuntamento da fissare a mezzo mail all'indirizzo: [s.guidelli@comune.arezzo.it](mailto:s.guidelli@comune.arezzo.it) e risponde al 0575/377575

Gli appuntamenti per l'Ufficio PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO ECONOMICO DEL TERRITORIO vengono fissati telefonicamente o a mezzo mail direttamente con i funzionari e gli istruttori delle pratiche, ai seguenti numeri:

- 0575 377 561 – 506 Manifestazioni ed eventi, spettacolo viaggiante
- 0575 377 582 - 465 – 845 commercio su area pubblica -Fiere e Mercati

- 0575 377 845 – 472 Fiera Antiquaria  
0575 377 178 Progettazione economica

#### 5.3.4

Il Direttore dell'Ufficio Edilizia riceve su appuntamento da fissare a mezzo mail all'indirizzo: [g.pezzuoli@comune.arezzo.it](mailto:g.pezzuoli@comune.arezzo.it) e risponde al 0575/377952

Per lo Sportello S.U.E. (Sportello Unico Edilizia) è attivo il servizio di AGENDA ELETTRONICA.

Gli appuntamenti sono personali e possono essere richiesti per consulenza in materia edilizia da professionisti, imprenditori e cittadini.

Si può accedere al servizio tramite la piattaforma informatica attiva all'indirizzo: <http://agenda.comune.arezzo.it> selezionando "Ufficio Edilizia e Suap"

In alternativa (per chi non è dotato di mail) tramite contatto telefonico al n. 0575 377953 nelle fasce orarie:

Mattino: dalle 10.00 alle 13.00

Pomeriggio: dalle 15.30 alle 17.30 (solo martedì e giovedì)

Il personale addetto, provvederà d'ufficio ad inserire l'appuntamento nell'agenda elettronica.

#### TIPOLOGIA DEGLI APPUNTAMENTI

Tavolo 1 - Appuntamenti con il tecnico incaricato delle verifiche per PRATICHE EDILIZIE ON-LINE di Manutenzione Straordinaria

Tavolo 2 - Appuntamenti per informazioni tecniche: CONSULENZA GENERICA

Tavolo 3 - Appuntamenti con i Responsabili del Procedimento o tecnici incaricati delle verifiche per pratiche edilizie inerenti il CENTRO STORICO del capoluogo.

Tavolo 4 - Appuntamenti con il tecnico incaricato delle verifiche per pratiche di CONDONO, TELEFONIA, ENERGIE RINNOVABILI.

Tavoli specifici - Pratiche IN CORSO DI ISTRUTTORIA

#### 5.3.5

Il Direttore dell'Ufficio Mobilità riceve su appuntamento da fissare a mezzo mail all'indirizzo: [r.bernardini@comune.arezzo.it](mailto:r.bernardini@comune.arezzo.it) e risponde al 0575/377127

Gli appuntamenti per l'Ufficio MOBILITA' vengono fissati telefonicamente o a mezzo

mail direttamente con i funzionari e gli istruttori delle pratiche, ai seguenti numeri:

- 0575 377 124 – 121 Pareri preventivi per recinzioni/accessi/insegne di esercizio
- 0575 377 121 - 123 Autorizzazioni pubblicità permanente e temporanea, manutenzione della segnaletica stradale, sicurezza stradale
- 0575 377 417 Occupazioni per somministrazione alimenti e bevande, Occupazioni per impianti di telefonia mobile, Occupazioni per tende parasole
- 0575 377 554 Occupazioni per cantieri e lavori edili, Occupazioni per posizionamento mezzi d'opera e veicoli operativi
- 0575 377122 - 127 Trasporto pubblico locale, Piani degli spostamenti casa-lavoro

#### **5.4 MODULISTICA ON LINE**

Tutta la modulistica del Servizio dei settori e degli Uffici è scaricabile on-line.

La modulistica è disponibile nel sito istituzionale del Comune di Arezzo

<http://www.comune.arezzo.it> come di seguito dettagliato.

**SETTORE PIANIFICAZIONE URBANISTICA** nelle sezioni:

Autorizzazione paesaggistiche :

[modulo\\_richiesta\\_accertamento\\_di\\_compatibilita\\_paesaggistica\\_2020.06](#)

[modulo\\_richiesta\\_autorizzazione\\_paesaggistica\\_ordinaria\\_2020.06](#)

[modulo\\_richiesta\\_autorizzazione\\_paesaggistica\\_semplificata\\_2020.06](#)

Certificati di destinazione urbanistica :

[Dichiarazione sostitutiva per marche da bollo](#)

[Modello certificato di destinazione urbanistica\\_2021](#)

[Attestazione destinazione urbanistica piano operativo approvato](#)

PEEP :

[PEEP\\_richiesta affrancazione](#)

[PEEP - Agenzia Entrate\\_DOMANDA](#)

[PEEP\\_richiesta determinazione corrispettivo trasformazione DOMANDA](#)

[PEEP\\_richiesta determinazione prezzo di vendita DOMANDA](#)

[PEEP\\_dichiarazione sost.certic.e atto notorieta](#)

[PEEP\\_richiesta parere DOMANDA](#)

[Mercato Ortofrutticolo - Dichiarazione sost. certific. e atto notorieta](#)

Espropri:

[Accettazione offerta indennità di esproprio](#)

#### **S.U.A.P.**

Per le pratiche suap e commerciali per la sola modulistica prevista su STAR:

<http://www.suap.toscana.it/star>

Per le pratiche suap e commerciali per la sola modulistica non prevista su STAR nelle sezioni:

<https://www.comune.arezzo.it/modulistica-suap>

**UFFICIO PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO ECONOMICO DEL TERRITORIO**, nelle sezioni:

UFFICIO PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO ECONOMICO DEL TERRITORIO, nelle sezioni:

<https://www.comune.arezzo.it/uffici-diretti/ufficio-programmazione-sviluppo-economico-del-territorio>

<https://www.comune.arezzo.it/fiera-antiquaria-del-comune-arezzo>

<https://www.comune.arezzo.it/commercio-ambulante-autorizzazione>

Per le istanze di partecipazione alla Fiera Antiquaria e al mercatino dei non professionisti con rilascio del tesserino abilitativo all'esercizio:

[https://comunearezzo.elixforms.it/rwe2/module\\_preview.jsp?](https://comunearezzo.elixforms.it/rwe2/module_preview.jsp?)

[MODULE\\_TAG=MOD\\_FANT\\_SPUN](#)

[https://comunearezzo.elixforms.it/rwe2/module\\_preview.jsp?](https://comunearezzo.elixforms.it/rwe2/module_preview.jsp?)

[MODULE\\_TAG=MOD\\_FANT\\_NEGSE](#)

[https://comunearezzo.elixforms.it/rwe2/module\\_preview.jsp?](https://comunearezzo.elixforms.it/rwe2/module_preview.jsp?)

[MODULE\\_TAG=MOD\\_TESHOB](#)

#### **S.U.E.**

Per le pratiche edilizie nella sezione:

<https://www.comune.arezzo.it/modulistica-edilizia>

#### **UFFICIO MOBILITA'**

<https://www.comune.arezzo.it/pareri-edilizi-recinzioni-accessi-insegne-esercizio>



<https://www.comune.arezzo.it/autorizzazioni-pubblicita-permanente>

<https://www.comune.arezzo.it/autorizzazioni-pubblicita-temporanea>

<https://www.comune.arezzo.it/concessioni-loccupazione-temporanea-permanente-del-suolo-pubblico-somministrazione-alimenti-bevande>

<https://www.comune.arezzo.it/concessioni-suolo-pubblico-tende-parasole>

<https://www.comune.arezzo.it/concessioni-loccupazione-temporanea-del-suolo-pubblico-cantieri-lavori-edili>

<https://www.comune.arezzo.it/concessioni-loccupazione-temporanea-del-suolo-pubblico-posizionamento-veicoli-ad-esclusione-dei>

<https://www.comune.arezzo.it/contrassegno-invalidi-europeo>

<http://www3.comune.arezzo.it/il-comune/servizi/comunicazione/gestione-reclami>

## **5.5 SERVIZI ON-LINE**

I servizi on-line offerti si prefiggono i seguenti obiettivi:

- Orientamento informativo dell'utente circa l'organizzazione e le modalità di erogazione dei servizi offerti sia in forma diretta che per via telematica, tramite i portali;
- Visualizzazione e fornitura (attraverso download) della documentazione e modulistica necessaria ai fini dell'attivazione dei procedimenti amministrativi.
- Visualizzazione delle fasi istruttorie (S.U.E)
- Consultazione della sezione dedicata alle FAQ ( FREQUENTLY ASKED QUESTIONS );
- Conoscenza dei tempi delle istruttorie per ciascuna tipologia, l'ufficio referente e il responsabile del procedimento, il titolare del potere sostitutivo e gli strumenti di tutela (sezione "trasparenza");

### **SETTORE PIANIFICAZIONE URBANISTICA**

Per le Pratiche relative a procedimenti urbanistici è attiva :

Per i procedimenti in corso del Regolamento Urbanistico:

<http://maps.comune.arezzo.it/?q=ru-varianti>

Per i procedimenti urbanistici in corso per la Variante Generale al Piano Strutturale ed il nuovo Piano Operativo :

[http://maps.comune.arezzo.it/?q=procedimenti\\_ps\\_po](http://maps.comune.arezzo.it/?q=procedimenti_ps_po)

Per le pratiche urbanistiche (U) e le autorizzazioni paesaggistiche (ricercabili tra le pratiche edilizie) in corso:

<http://servizionline.comune.arezzo.it/jediliziaconsultazioniTest/>

Per le Pratiche relative a procedimenti espropriativi (progetti di opera pubblica che comportano vincoli preordinati all'esproprio e dichiarazione di pubblica utilità) è attiva

<https://www.comune.arezzo.it/area-tematica/opere-pubbliche-procedimenti-corso>

Per le Pratiche relative a procedimenti inerenti i P.E.E.P. e i P.I.P. è attiva

PEEP – Piani per l'Edilizia Economica e Popolare <https://www.comune.arezzo.it/area-tematica/peep>

PIP - Piano Insediamenti Produttivi : <https://www.comune.arezzo.it/area-tematica/pip>

#### **S.U.A.P.**

Per le Pratiche relative ad attività economiche è operante la piattaforma regionale S.T.A.R. Accessibile al link:

<https://www.comune.arezzo.it/trasmissione-delle-pratiche-tramite-portale-star>

Inoltre i servizi on-line consentono agli utenti di:

- Visionare le schede informative per le attività produttive, contenenti la normativa di riferimento;
- Effettuare l'esecuzione on-line di parte della procedura tramite piattaforma telematica STAR;

#### **UFFICIO PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO ECONOMICO DEL TERRITORIO**

Per le Pratiche relative ad attività economiche è operante la piattaforma regionale S.T.A.R. Accessibile al link:

<http://www.comune.arezzo.it/il-comune/ufficio-edilizia-e-suap/suap/suap/modulistica>

Inoltre i servizi on-line consentono agli utenti:

- Visionare le schede informative per le attività produttive, contenenti la normativa di riferimento;
- Effettuare l'esecuzione on-line di parte della procedura tramite piattaforma telematica STAR;

- Per le istanze di partecipazione alla Fiera Antiquaria e al mercatino dei non professionisti con rilascio del tesserino abilitativo all'esercizio è operante la piattaforma comunale Elixform:

[https://comunearezzo.elixforms.it/rwe2/module\\_preview.jsp?](https://comunearezzo.elixforms.it/rwe2/module_preview.jsp?)

[MODULE\\_TAG=MOD\\_FANT\\_SPUN](#)

[https://comunearezzo.elixforms.it/rwe2/module\\_preview.jsp?](https://comunearezzo.elixforms.it/rwe2/module_preview.jsp?)

[MODULE\\_TAG=MOD\\_FANT\\_NEGSF](#)

[https://comunearezzo.elixforms.it/rwe2/module\\_preview.jsp?](https://comunearezzo.elixforms.it/rwe2/module_preview.jsp?)

[MODULE\\_TAG=MOD\\_TESHOB](#)

### **S.U.E.**

Per le Pratiche Edilizie è stata sviluppata una piattaforma informatica dedicata alla predisposizione e all'invio delle stesse, accessibile al link:

<http://www.comune.arezzo.it/il-comune/ufficio-edilizia-e-suap/sue/servizi-erogati/presentazione-pratiche-online>

Inoltre il servizio on-line consente, attraverso il sistema informatizzato l'accreditamento dell'utente e la presentazione delle istanze/scia/comunicazioni in via telematica. Con tale procedura anche i pareri degli enti terzi, o servizi diversi dal SUAP all'interno dell'amministrazione comunale, vengono richiesti ed ottenuti per via telematica. Il tutto al fine di standardizzare ulteriormente e velocizzare il procedimento e rendere sempre più trasparente la procedura amministrativa.

Tramite il portale si possono presentare pratiche edilizie sottoposte a SCIA e CILA, afferenti interventi di manutenzione straordinaria. Le restanti pratiche possono essere inviate tramite PEC.

*In particolare lo Sportello Unico Attività Produttive (S.U.A.P.), lo Sportello Unico dell'Edilizia (S.U.E.) e l'Ufficio Programmazione e Sviluppo Economico del Territorio sono uffici rispettivamente in tutto e in parte virtuali, ovvero ricevono le pratiche in via telematica in attuazione del DPR 160/2010 con la massima semplificazione possibile per il cittadino imprenditore e la conseguente riduzione dei tempi.*

*Con l'utilizzo dei servizi on-line, per l'invio pratiche telematiche devono essere rispettati i seguenti criteri:*

- *Utilizzo della documentazione e modulistica pubblicata;*
- *Utilizzo dei portali e dei sistemi di Posta Elettronica Certificata e di Firma Digitale.*

### **UFFICIO MOBILITA'**

Per le Pratiche di Pubblicità Permanente e Temporanea è stata sviluppata una piattaforma informatica che consente, attraverso un sistema informatizzato, l'accreditamento dell'utente e la presentazione delle istanze, la fase istruttoria e l'invio dell'autorizzazione per via telematica. Tale piattaforma è accessibile al seguente link:

<https://www.comune.arezzo.it/autorizzazioni-pubblicitarie-online>

Per le pratiche di Pareri preventivi per recinzioni/accessi/insegne di esercizio, Occupazioni per somministrazione alimenti e bevande, Occupazioni per impianti di telefonia mobile, Occupazioni per tende parasole, Occupazioni per cantieri e lavori edili e Occupazioni per posizionamento veicoli, la richiesta viene inoltrata per via telematica (PEC – email); le varie richieste di documentazione integrativa, eventuali altre comunicazioni e l'invio dell'atto autorizzativo, avvengono sempre via telematica (PEC – email).

Per le richieste riguardanti interventi di manutenzione della segnaletica stradale orizzontale e verticale, la realizzazione di parcheggi riservati a particolari categorie di utenti della strada e l'installazione di dispositivi atti a migliorare la sicurezza stradale (dossi deceleranti, dissuasori della sosta), è stata sviluppata una piattaforma informatica che consente, oltre all'inoltro della domanda, la consultazione delle fasi istruttorie e la ricezione di una comunicazione di risposta per via telematica. Tale piattaforma è accessibile al seguente link:

<http://www3.comune.arezzo.it/il-comune/servizi/comunicazione/gestione-reclami>

Tale piattaforma non è utilizzata in modo esclusivo dall'Ufficio Mobilità, ma è usata per l'inoltro di richieste/suggerimenti riguardanti anche altri argomenti la cui competenza è di altri uffici comunali (Polizia Municipale, Ufficio Manutenzione Strade, Ufficio Tutela Ambientale, etc).

Per l'attività di Mobility Management le imprese e gli enti pubblici inviano per via telematica (PEC – email) il piano degli spostamenti casa-lavoro/scuola-lavoro del proprio personale dipendente/studenti e corpo docenti approvato. L'ufficio stipula con l'impresa o l'ente pubblico proponenti eventuali accordi di programma per l'applicazione del piano; supporta, coordina e mantiene i collegamenti con le amministrazioni comunali e le aziende

di trasporto.

Con l'utilizzo dei servizi on-line, per l'invio pratiche telematiche devono essere rispettati i seguenti criteri:

- Utilizzo della documentazione e modulistica pubblicata;

*Utilizzo dei portali e dei sistemi di Posta Elettronica Certificata/mail.*

## **5.6 ATTIVITA' DI FRONT- OFFICE E BACK -OFFICE**

Il **front – office** del Servizio è rappresentato dalle articolazioni del Servizio preposte alle relazioni con il pubblico e la sua attività è quella di fornire orientamento all'utente, nonché consulenza e supporto tecnico amministrativo.

Il primo livello di front-office viene svolto in presenza e tramite collegamento telefonico e si esplica nel fornire all'utente un orientamento nell'ambito di tutta l'articolazione interna in termini di servizi resi e modalità di accesso agli stessi;

L'attività di front office in termini di consulenza sui procedimenti amministrativi e supporto tecnico e o amministrativo viene svolta dalle singole articolazioni del Servizio, competenti per materia:

### **SETTORE PIANIFICAZIONE URBANISTICA**

- Struttura di front-office telematico per supporto tecnico e amministrativo;
- Struttura di front-office in presenza per supporto tecnico con personale che svolge le funzioni di istruttore tecnico e/o amministrativo in relazione agli specifici procedimenti di competenza;

### **S.U.A.P.**

- Struttura di front-office telematico per supporto tecnico e amministrativo
- Struttura di front-office in presenza per supporto tecnico con personale che svolge le funzioni di istruttore tecnico e/o amministrativo per i procedimenti in cui è competente in materia;

### **UFFICIO PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO ECONOMICO DEL TERRITORIO**

- Struttura di front-office telematico per supporto tecnico e amministrativo
- Struttura di front-office in presenza per supporto tecnico con personale che svolge le funzioni di istruttore tecnico e/o amministrativo per i procedimenti in cui è competente in

materia;

**S.U.E.**

- Struttura di front-office telematico per supporto tecnico e amministrativo
- Struttura di front-office in presenza per supporto tecnico con personale che svolge le funzioni di istruttore tecnico per i procedimenti in cui è competente.

**UFFICIO MOBILITA'**

- Struttura di front-office telematico per supporto tecnico e amministrativo
- Struttura di front-office in presenza per supporto tecnico con personale che svolge le funzioni di istruttore tecnico e/o amministrativo per i procedimenti in cui è competente in materia;

Il **back – office** del Servizio è rappresentato dalle articolazioni del Servizio preposte alla istruttoria formale e sostanziale dei procedimenti amministrativi di competenza, nel rispetto dei termini e modalità di legge e regolamento;

**5.7 SERVIZIO DI FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (F.A.Q.)**

Il Servizio Governo del Territorio mette a disposizione dei cittadini, utenti e professionisti un supporto conoscitivo che ha l'obiettivo di ampliare e ottimizzare il servizio reso ai soggetti esterni in ordine agli approfondimenti normativi e regolamentari, alle criticità applicative e agli aspetti amministrativi e procedurali relativi alle materie trattate.

Il servizio consente ai soggetti esterni interessati di inviare i quesiti proposti attraverso l'inoltro di una mail a specifici indirizzi di posta elettronica dedicati. I quesiti sono esaminati periodicamente e quindi sono pubblicati unitamente alle relative risposte sulla sezione appositamente dedicata;

Per facilitare la ricerca e la lettura le domande con le relative risposte sono catalogate e visionabili dagli utenti sulla base di uno schema suddiviso in settori, sezioni e sottosezioni. Le sezioni e sottosezioni raccolgono al loro interno anche una serie di risposte a quesiti comunque affrontati dall'Ufficio, nonché pareri espressi in sede istruttoria in rapporto a pratiche agli atti, rilevandone il carattere di interesse generale.

Per facilitare la lettura critica, in relazione al mutare nel tempo del quadro normativo,

accanto ad ogni quesito è riportato il mese e l'anno in cui il quesito è stato formulato.

#### **SETTORE PIANIFICAZIONE URBANISTICA :**

Le FAQ in materia sono consultabili al seguente link:

<https://www.comune.arezzo.it/quesiti-sul-piano-strutturale-piano-operativo>

Per formulare un nuovo quesito relativo alle materie trattate occorre inviare una mail al seguente indirizzo: [pianificazione.prg@comune.arezzo.it](mailto:pianificazione.prg@comune.arezzo.it) indicando come oggetto "Quesito PS - PO"

#### **S.U.A.P.**

Le FAQ in materia sono consultabili al seguente link:

<https://www.comune.arezzo.it/quesiti-sue-suap>

Per formulare un nuovo quesito relativo alle materie trattate occorre inviare una mail al seguente indirizzo:

[suap@comune.arezzo.it](mailto:suap@comune.arezzo.it)

#### **UFFICIO PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO ECONOMICO DEL TERRITORIO**

Il servizio consente ai soggetti esterni interessati di inviare i quesiti proposti attraverso l'inoltro di una mail a specifici indirizzi di posta elettronica dedicati, al fine di ottenere una risposta qualificata e personalizzata:

[manifestazioni@comune.arezzo.it;](mailto:manifestazioni@comune.arezzo.it)

[fieremercati@comune.arezzo.it;](mailto:fieremercati@comune.arezzo.it)

[fieraantiquaria@comune.arezzo.it;](mailto:fieraantiquaria@comune.arezzo.it)

#### **S.U.E.**

Le FAQ in materia sono consultabili al seguente link:

<https://www.comune.arezzo.it/quesiti-sue-suap>

Per formulare un nuovo quesito relativo alle materie trattate occorre inviare una mail al seguente indirizzo:

[edilizia@comune.arezzo.it](mailto:edilizia@comune.arezzo.it)

#### **UFFICIO MOBILITA'**

Per formulare un nuovo quesito relativo alle materie trattate occorre inviare una mail al seguente indirizzo:

[uot@comune.arezzo.it](mailto:uot@comune.arezzo.it)

## **5.8 DATI STATISTICI**

Il Servizio Governo del Territorio rende accessibile la consultazione dei dati statistici delle attività afferenti i settori e materie di propria competenza.

### **S.U.A.P.**

L'Ufficio SUAP consente il monitoraggio delle attività economiche della provincia di Arezzo attraverso il collegamento diretto alla C.C.I.A.A. Di Arezzo e Siena.

L'accesso al servizio di informazione avviene attraverso il link:

<https://www.comune.arezzo.it/sportello-unico-attivita-produttive>

### **UFFICIO PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO ECONOMICO DEL TERRITORIO**

L'Ufficio Programmazione e sviluppo economico del territorio consente il monitoraggio delle attività economiche della provincia di Arezzo attraverso il collegamento diretto alla C.C.I.A.A. Di Arezzo e Siena.

L'accesso al servizio di informazione avviene attraverso il link:

<https://www.as.camcom.it/>

### **S.U.E.**

L'Ufficio S.U.E. ha avviato attività di informazione e monitoraggio dell'attività edilizia in termini statistici, svolta nel territorio comunale, per quanto attiene il numero di pratiche edilizie, la tipologia di intervento, nonché l'andamento dei relativi indicatori nell'arco dell'annualità;

L'accesso al servizio di informazione, monitoraggio e rendicontazione avviene attraverso la pagina web dedicata accessibile al sito:

<https://www.comune.arezzo.it/area-tematica/costruire-ristrutturare-casa-sue>

### **UFFICIO MOBILITA'**



L'Ufficio Mobilità svolge un'attività di rilievo e monitoraggio dei flussi di traffico su strada e sulle piste ciclabili, della domanda e offerta di sosta, della domanda offerta Trasporto Pubblico Locale in sinergia con AT (Autolinee Toscane).

## **5.9 EROGAZIONE DI VANTAGGI E CONTRIBUTI**

Il Servizio Governo del Territorio rende accessibile la consultazione dei vantaggi economici assegnati e contributi erogati per i settori e materie di propria competenza.

### **S.U.A.P.**

Nell'ambito del Settore SUAP sono attivati procedimenti per l'erogazione di contributi straordinari a imprese e società. Caso esemplare è rappresentato dalle misure straordinarie approvate dall'Amministrazione Comunale a sostegno dei settori economici per il periodo di emergenza epidemiologica in considerazione delle restrizioni imposte a causa della pandemia da Covid 19, che hanno determinato un fermo generalizzato delle attività economiche.

Gli aiuti disposti in favore delle imprese e società a scopo di lucro sono concessi in regime di aiuto "de minimis", ai sensi del Regolamento (UE) n. 1407/2013. nel rispetto della normativa nazionale ed europea in materia di aiuti di Stato, in particolare delle modalità di controllo e delle misure organizzative e operative per la Registrazione degli aiuti individuali.

In sede di avvio del procedimento di concessione di aiuti vengono attivate le operazioni di accreditamento e registrazione nel R.N.A., sia dell'Ente che dell'Ufficio di appartenenza, (quali strutture organizzative responsabili e referenti delle registrazioni degli aiuti di Stato nel Registro), nonché di rendicontazione delle misure di concessione di aiuti .

### **UFFICIO PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO ECONOMICO DEL TERRITORIO**

Nell'ambito del Settore SUAP sono attivati procedimenti per l'erogazione di contributi straordinari a imprese e società. Caso esemplare è rappresentato dalle misure straordinarie approvate dall'Amministrazione Comunale a sostegno dei settori economici per il periodo di emergenza epidemiologica in considerazione delle restrizioni imposte a causa della pandemia da Covid 19, che hanno determinato un fermo generalizzato delle attività economiche.

Gli aiuti disposti in favore delle imprese e società a scopo di lucro sono concessi in regime di aiuto "de minimis", ai sensi del Regolamento (UE) n. 1407/2013. nel rispetto della

normativa nazionale ed europea in materia di aiuti di Stato, in particolare delle modalità di controllo e delle misure organizzative e operative per la Registrazione degli aiuti individuali;

In sede di avvio del procedimento di concessione di aiuti vengono attivate le operazioni di accreditamento e registrazione nel R.N.A., sia dell'Ente che dell'Ufficio di appartenenza, (quali strutture organizzative responsabili e referenti delle registrazioni degli aiuti di Stato nel Registro), nonché di rendicontazione delle misure di concessione di aiuti .

### **S.U.E.**

Nell'ambito dell'Ufficio Edilizia è attivato, con cadenza annuale, il procedimento relativo alla "Erogazione di contributi derivanti dagli oneri di urbanizzazione secondaria per *Edifici di culto ed altri edifici per servizi religiosi e per Centri civici e sociali attrezzature culturali e sanitarie*.

L'Ufficio fornisce attività di informazione, monitoraggio e rendicontazione del procedimento relativo alla Assegnazione dei contributi derivanti dagli oneri di urbanizzazione secondaria per "Edifici di culto ed altri edifici per servizi religiosi" e per "Centri civici e sociali attrezzature culturali e sanitarie" di cui al Regolamento Comunale approvato con Del. C.C. n. 46 del 28.03.2011.

In particolare per quanto attiene le modalità di ammissione al contributo e i criteri e gli importi di assegnazione:

- la quota riservata agli "Edifici di culto ed altri edifici per servizi religiosi"
- l'importo attribuibile alla Chiesa Cattolica e quello attribuibile alle altre confessioni religiose;
- la quota riservata ai "Centri civici e sociali attrezzature culturali e sanitarie"
- l'individuazione dei soggetti e delle opere aventi diritto ai contributi,
- l'individuazione delle priorità nell'assegnazione del contributo
- l'assegnazione dei contributi secondo le modalità stabilite dal Regolamento Comunale approvato con Del. C.C. n. 46 del 28.03.2011;
- il pagamento del contributo;

L'accesso al servizio di informazione, monitoraggio e rendicontazione avviene attraverso la pagina web dedicata accessibile al sito:

<https://www.comune.arezzo.it/area-tematica/costruire-ristrutturare-casa-sue>

## 5.10 PIANI E PROGRAMMI

Il Servizio Governo del Territorio rende accessibile la consultazione dei Piani e Programmi dell'Amministrazione Comunale per i settori e materie di propria competenza.

### SETTORE PIANIFICAZIONE URBANISTICA :

L'Ufficio cura la formazione e approvazione del *Piano Strutturale e del Piano Operativo ai sensi della LR 65/2014*.

Tutte le informazioni sono contenute nella pagina : “*Verso la nuova Pianificazione della Città*” : [http://maps.comune.arezzo.it/?q=nuova\\_pianificazione](http://maps.comune.arezzo.it/?q=nuova_pianificazione)

Il Piano Strutturale e Piano Operativo approvati sono consultabili al seguente link:

Albo pretorio/ Consultazione atti: Delibera di Consiglio Comunale n. 134 del 30/09/2021: <http://servizionline.comune.arezzo.it/jattipubblicazionitest/>

L'Ufficio cura la formazione e approvazione del *Piano territoriale per la minimizzazione dell'esposizione della popolazione ai campi elettromagnetici*.

Il Piano è consultabile al seguente link:

<https://www.comune.arezzo.it/piano-territoriale-minimizzazione-dellesposizione-della-popolazione-ai-campi-elettromagnetici>

### UFFICIO PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO ECONOMICO DEL TERRITORIO

L'Ufficio cura la formazione e approvazione del *Piano di Marketing Territoriale*.

L'Ufficio effettua attività di informazione, monitoraggio e rendicontazione delle azioni individuate nel “*Piano di Marketing Territoriale*” che costituisce attuazione degli indirizzi strategici e operativi forniti dall'Amministrazione Comunale;

In particolare le azioni previste sono articolate per le seguenti aree:

- Strumenti di pianificazione territoriale
- Settore commerciale
- Settore produttivo
- Promozione del territorio
- Incentivi economici

- Imposte e tasse
- Implementazione, sviluppo e monitoraggio del Piano.

L'accesso al servizio di informazione, monitoraggio e rendicontazione avviene attraverso la pagina web dedicata accessibile al sito:

<http://www.comune.arezzo.it/il-comune/suap-e-attivita-economiche>

### **S.U.E.**

L'ufficio cura la formazione e approvazione del Regolamento Edilizio, in conformità ai disposti del DRGR 39/R/2018 (Regolamento di attuazione dell'art. 216 della L.R. 65/2014 in materia di unificazione dei parametri urbanistici ed edilizi per il governo del territorio).

Il Regolamento Edilizio è consultabile al seguente link:

<https://www.comune.arezzo.it/normativa-1>

L'ufficio provvede all'aggiornamento annuale della "Tabella degli oneri di urbanizzazione" che riporta le tariffe relative agli oneri di urbanizzazione primaria e secondaria e al contributo sul costo di costruzione, e della tabella riportante gli "Importi relativi ai diritti di segreteria per gli atti di natura urbanistico-edilizia". Entrambe le tabelle sono consultabili al link: <https://www.comune.arezzo.it/oneri-urbanizzazione-costo-costruzione-diritti-segreteria>

### **UFFICIO MOBILITA'**

L'Ufficio cura la formazione e aggiornamento del *Piano Urbano della Mobilità sostenibile (P.U.M.S.)*.

Il PUMS è uno strumento di programmazione di lungo termine (10 anni) destinato a promuovere una mobilità sostenibile e conseguire obiettivi legati alla tutela del patrimonio storico, culturale, ambientale e della qualità della vita dei cittadini.

Il Piano Urbano della Mobilità Sostenibile è stato redatto sulla base delle "linee guida" emanate dal Ministero delle Infrastrutture e Trasporti (decreto del 04 agosto 2017) e coerentemente alla legge n.2 del 11/01/2018 "Disposizioni per lo sviluppo della mobilità in bicicletta e la realizzazione della rete nazionale di percorribilità ciclistica. e pertanto individua quattro fondamentali tematiche di interesse: 1) L'efficacia e efficienza del sistema di mobilità 2) la sostenibilità energetica ed ambientale 3) la sicurezza stradale 4) la sostenibilità socio economica.

Nell'ottica di perseguire un set di obiettivi minimi e misurabili in ognuna delle quattro

aree tematiche il Piano definisce una nuova rete del trasporto pubblico locale, programma lo sviluppo della rete ciclabile (BICIPLAN), delle Zone a Traffico Limitato, delle Zone 30 e delle Zone Pedonali, propone sistemi di regolamentazione della sosta, promuove l'utilizzo di veicoli in condivisione e a basse emissioni, prevede l'implementazione e l'integrazione sistemi di info-mobilità e tariffazione integrata.

Monitoraggio del PUMS. Il programma di monitoraggio permetterà il confronto ex post, consentendo in altre parole di effettuare una verifica dei risultati degli interventi realizzati e di "valutare" la capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati. La verifica degli effetti nel corso dell'attuazione rende il PUMS un "piano-processo" che può essere aggiornato, implementato, ed al quale, sulla base dei risultati del monitoraggio, possono essere apportati correttivi.

Il Piano è consultabile al seguente link:

<https://www.comune.arezzo.it/pums-piano-urbano-della-mobilita-sostenibile>

L'Ufficio Mobilità del Comune di Arezzo si occupa anche del Mobility Management e nell'ambito della propria attività istituzionale, volta ad avviare iniziative di mobilità sostenibile finalizzate a ridurre il numero di auto circolanti nel centro urbano, al suo interno accoglie sia l'Ufficio del Mobility Manager di Area sia l'Ufficio del Mobility Manager aziendale.

MOBILITY MANAGEMENT: Il Mobility Manager costituisce uno dei punti salienti delle azioni di Mobilità Sostenibile, tale figura è stata istituita dal Decreto Interministeriale 27 marzo 1998 "Mobilità Sostenibile nelle Aree Urbane". Il decreto sancisce che le imprese e gli enti pubblici con singole unità locali con più di 300 dipendenti e le imprese con complessivamente oltre 800 dipendenti, ubicate nei comuni ritenuti a rischio di inquinamento atmosferico devono individuare un responsabile della mobilità aziendale (Mobility Manager aziendale).

Il Mobility Manager d'azienda ha il compito di razionalizzare e ottimizzare gli spostamenti sistematici del personale, con l'obiettivo di ridurre l'uso dell'auto privata attraverso l'adozione del piano degli spostamenti casa-lavoro, e promuovendo il trasporto collettivo e introducendo forme innovative di trasporto meno inquinanti, che puntino a ridurre l'uso individuale dell'auto privata.

Gli obiettivi del mobility management riguardano la generale riduzione del traffico veicolare privato e le sue nocive conseguenze:

- Riduzione dell'inquinamento atmosferico ed acustico
- Riduzione del consumo energetico

- Riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra
- Spostamento della domanda dai mezzi privati individuali verso quelli collettivi
- Riduzione dell'incidentalità stradale

Con il DM 20 dicembre 2000 "Incentivazione dei programmi proposti dai Mobility Manager Aziendali" è stata introdotta in modo esplicito la figura del Mobility Manager di Area, figura di supporto e coordinamento dei responsabili della mobilità aziendale. Egli è adibito a mantenere i collegamenti con le strutture comunali e le aziende di trasporto locale, a promuovere le iniziative di mobilità di area, a monitorare gli effetti delle misure adottate e coordinare i PSCL delle aziende. Ogni azienda deve comunicare la nomina del Mobility Manager aziendale al Mobility Manager di area.

## GLI STANDARD DI QUALITA' ED EFFICIENZA

La Carta dei Servizi del Servizio Governo del Territorio che comprende il Settore Pianificazione Urbanistica, il Settore Suap e Attività Produttive nell'ambito del quale è collocato lo Sportello Unico Attività Produttive (S.U.A.P.), l'Ufficio Programmazione e Sviluppo Economico del Territorio, l'Ufficio Edilizia nell'ambito del quale è collocato lo Sportello Unico dell'Edilizia (S.U.E.) e l'Ufficio Mobilità, individua gli standard di qualità ed efficienza che si impegna a rispettare e dichiara ai cittadini-utenti gli obiettivi per migliorare ulteriormente la qualità del servizio, nell'ambito di una lettura in chiave dinamica, in quanto soggetta ad integrazioni ed aggiornamenti periodici necessari per adeguarla all'evolversi della legislazione e del contesto produttivo.

### Standard di qualità ed efficienza:

- ✓ Tempo massimo di attesa al front-office per le pratiche cartacee: 10 minuti
- ✓ Tempo massimo di attesa per stabilire un contatto telefonico: 3 minuti
- ✓ Numero di ore di apertura al pubblico : dato consultabile nella pagina del Settore o Ufficio ;
- ✓ Tempo massimo di risposta ai reclami: 7 giorni lavorativi
- ✓ Tempo massimo di risposta alle e-mail: 3 giorni lavorativi
- ✓ Numero di giorni di attesa per un servizio su appuntamento: massimo 10 giorni lavorativi
- ✓ Tipologie di servizi disponibili on line:
  - Informazioni generali;
  - Informazioni specifiche consultabili per materia
- ✓ Tempi massimi di istruttoria intesa come verifica della completezza della pratica: dato consultabile nella sezione trasparenza del sito web del comune:

link: [https://www.comune.arezzo.it/sites/default/files/pianificazione\\_urbanistica.pdf](https://www.comune.arezzo.it/sites/default/files/pianificazione_urbanistica.pdf)

*Obiettivi per migliorare ulteriormente la qualità del servizio*

Coerentemente con i principi ispiratori della Carta, gli standard sono soggetti a monitoraggio continuo e il contatto con i rappresentanti delle categorie e gli studi professionali costituiscono importanti momenti di confronto e di stimolo a ricercare soluzioni organizzative rispettose delle esigenze di tutti.

E' prevista inoltre la rilevazione del grado di soddisfazione del servizio reso attraverso la somministrazione all'utenza di questionari di gradimento; i risultati conseguiti diventano la base su cui costruire gli impegni nei confronti degli utenti anno dopo anno.



## 7

### STRUMENTI DI GARANZIA

Per ciascun procedimento amministrativo avviato la struttura amministrativa del Servizio Governo del Territorio, i relativi settori e Uffici rendono note all'utente tutte le informazioni previste dalla normativa vigente in materia e in particolare:

- a) L'ufficio responsabile;
- b) Il responsabile del procedimento;
- c) Il termine di legge entro il quale deve essere concluso il procedimento;
- d) I rimedi esperibili contro l'inerzia dell'Amministrazione.

Per ogni procedimento amministrativo avviato vengono registrati in un apposito archivio informatico:

- L'istruttore incaricato (responsabile del procedimento);
- Il nome dell'utente;
- La data di presentazione dell'istanza\scia;
- La data di eventuale interruzione\sospensione dei termini;
- La data di eventuale ripresa della decorrenza dei termini;
- La data di conclusione del procedimento;
- Gli enti terzi interessati.

## 8

### INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Il Servizio Governo del Territorio, i relativi settori e Uffici adottano gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione agli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- Fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie al cliente\utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza\scia;
- Predisporre apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e chiaramente i dati necessari alla presentazione delle istanze, qualora non presente nel portale regionale o non predisposta a livello nazionale;
- Informa tempestivamente con comunicazioni dirette alle associazioni degli imprenditori e con comunicazioni indirette alla generalità dei clienti\utenti, tramite mezzi di comunicazione di massa, circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio;
- Informa tempestivamente gli utenti dell'eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio, tramite mezzi di comunicazione di massa;
- Indica esplicitamente, in ogni atto di diniego, l'Autorità alla quale poter presentare ricorso e i termini entro cui poterlo fare.

## OBIETTIVI DI SVILUPPO

La Carta dei servizi del Servizio Governo del Territorio individua i seguenti obiettivi di sviluppo e le relative azioni per il loro conseguimento:

*1. Semplificare i flussi procedurali*

Riesame periodico di eventuali elementi critici dei procedimenti disciplinati nella presente Carta dei Servizi con l'obiettivo di semplificare il flusso del procedimento, sia in termini di documentazione da allegare sia con riferimento agli uffici\enti coinvolti.

*2. Migliorare e semplificare la modulistica*

Il Servizio si impegna a sottoporre la propria modulistica a periodici test di chiarezza e completezza e ad aggiornarla in ogni sua parte per le modifiche normative intervenute.

*3. Potenziare gli strumenti informatici*

Le piattaforme sono in costante evoluzione per adeguarsi alle modifiche normative e per migliorare il servizio.

*4. Accelerare il passaggio delle pratiche tra i servizi*

Al fine di ridurre drasticamente i tempi, l'Ufficio ottimizza il rapporto coordinamento e il rapporto con gli enti esterni e con gli altri servizi del Comune, in termini di coordinamento e simultaneità di risposta/pronunciamento.

*5. Ricercare una maggiore collaborazione con le Pubbliche Amministrazioni coinvolte nel procedimento*

Allo scopo di snellire ulteriormente il percorso che l'utente deve compiere per accedere al servizio l'Ufficio si impegna ad aggiornare gli accordi con le altre amministrazioni ed individuare "protocolli di intesa";

*6. Mantenere elevati livelli di cortesia, disponibilità e competenza*

Periodicamente è rilevato il grado di soddisfazione del servizio reso attraverso la somministrazione all'utenza di questionari di gradimento.

**10**  
**ACCESSIBILITA'**

**Servizio Governo del Territorio**

La sede del Servizio è in Piazza Fanfani, 2 - 52100 Arezzo (AR)

Centralino 0575 3771

**Dirigente: Servizio Governo del Territorio**

mail: [p.frescucci@comune.aretzo.it](mailto:p.frescucci@comune.aretzo.it) Tel 0575 377 955

**Direttore Ufficio Programmazione e Sviluppo economico del Territorio**

mail: [s.guidelli@comune.aretzo.it](mailto:s.guidelli@comune.aretzo.it) Tel. 0575 377 575

**Direttore Ufficio Edilizia :**

mail: [g.pezzuoli@comune.aretzo.it](mailto:g.pezzuoli@comune.aretzo.it) Tel. 0575 377952

**Ufficio Ufficio Mobilità :**

mail: [r.bernardini@comune.aretzo.it](mailto:r.bernardini@comune.aretzo.it) Tel. 0575 377127

**Orario di apertura degli Uffici**

**Invernale:** Martedì e Giovedì dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 15,30 alle 17,30

**Estivo:** Martedì e Giovedì dalle 9,00 alle 13,00

**Sito web:** <https://www.comune.aretzo.it/>

**PEC (Posta Elettronica Certificata):** [comune.aretzo@postacert.toscana.it](mailto:comune.aretzo@postacert.toscana.it)

**C.F./P.IVA:** 00176820512

