REGIONE PIEMONTE

Assessorato
all'Ambiente, Urbanistica,
Programmazione territoriale
e paesaggistica,
Sviluppo della montagna,
Foreste, Parchi,
Protezione Civile

Carta del Servizio

Copianificazione Urbanistica e Valutazione Ambientale Strategica

Carta del Servizio
Copianificazione Urbanistica e Valutazione Ambientale Strategica

Assessorato all'Ambiente, Urbanistica, Programmazione territoriale e paesaggistica, Sviluppo della montagna, Foreste, Parchi, Protezione Civile
Assessore **Alberto VALMAGGIA**

Direzione Ambiente, Governo e Tutela del Territorio
Direttore **Stefano RIGATELLI**

www.regione.piemonte.it/territorio/qualita/index.htm

La pubblicazione è stata realizzata in collaborazione con MIXO Consulting
© Regione Piemonte marzo 2016

Indice

Presentazione 4

Perché una Carta del Servizio? 5

Scenario legislativo 6

Il processo di copianificazione urbanistica 7

Livelli di prestazione: il fattore tempo 9

Livelli di prestazione: la soddisfazione del cliente 10

La gestione dei reclami 11

Servizi collegati: condivisione e diffusione delle informazioni territoriali 12

Servizi collegati: contributi 13

Accessibilità: la struttura della Direzione, le sedi 14

Principali riferimenti legislativi 15

Presentazione

La pianificazione e la gestione del territorio rappresenta il momento fondamentale di indirizzo e di programmazione tecnico e politico, per il governo del territorio.

Alla **Direzione Ambiente, Governo e Tutela del Territorio** competono, ai sensi della Legge Regionale 23/08, l'assistenza tecnica alla Giunta Regionale per l'esercizio delle funzioni di definizione degli obiettivi e dei programmi da attuare, nonché l'attività di coordinamento e indirizzo ai Settori, in conformità alle indicazioni dell'organo di Governo regionale nelle seguenti materie:

- Tutela del sistema ambientale regionale (risanamento acustico, elettromagnetico ed atmosferico, gestione dei rifiuti, grandi rischi ambientali, risanamento e bonifiche, tutela e uso sostenibile delle acque, servizio idrico integrato, aree naturali protette);
- pianificazione territoriale e paesaggistica e valorizzazione, promozione e gestione dei beni paesaggistici;
- procedure integrate di valutazione ambientale di opere, interventi, piani e programmi, di monitoraggio e controllo e di rilascio dei provvedimenti in campo ambientale ed energetico e valutazione ambientale strategica ;
- sistema informativo urbanistico, territoriale e ambientale e produzione, aggiornamento e messa a disposizione delle informazioni geo-topo-cartografiche di base;
- partecipazione al processo di copianificazione degli enti locali e approvazione degli strumenti urbanistici
- vigilanza urbanistica, regolamenti edilizi;
- predisposizione di accordi di programma, protocolli d'intesa di interesse urbanistico, ambientale e paesaggistico e di attuazione degli strumenti di pianificazione;
- progetti integrati di tutela e valorizzazione delle risorse naturali e territoriali per lo sviluppo locale; promozione della formazione degli strumenti della pianificazione locale; green economy; contabilità e bilancio ambientale; costi delle risorse naturali, dei servizi ecosistemici e ambientali; educazione alla sostenibilità ambientale;

Alla Direzione sono inoltre attribuiti annualmente dalla Giunta Regionale, obiettivi di rilevanza strategica con valenza anche pluriennale, che la stessa persegue all'interno delle proprie competenze, partecipando altresì a iniziative e progetti a valenza regionale, nazionale ed europea .

Questa Carta del Servizio ha l'obiettivo di focalizzare l'attenzione e di fungere da guida per le attività di **Erogazione dei servizi di copianificazione, approvazione e valutazione ambientale strategica degli strumenti urbanistici**, attività per la quale la Direzione Regionale ha ottenuto del marzo 2005 la certificazione di sistema qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001. A complemento di questo servizio vengono presentati i servizi collegati **di Condivisione e Diffusione delle informazioni territoriali e Contributi** che, pur non rientrando nell'oggetto della certificazione, rivestono un ruolo di supporto fondamentale nella predisposizione degli Strumenti Urbanistici.

Perché una Carta del Servizio?

La volontà di pubblicare una Carta del Servizio rientra all'interno del processo di certificazione di Qualità che la Direzione ha avviato a partire dal 2004 e che si è concretizzato con l'ottenimento della certificazione ISO 9001 nel marzo 2005.

Per portare avanti questa **sfida** sono state impegnate tutte le risorse a disposizione, si sono analizzati i procedimenti, si è data **trasparenza** ai processi e si è testata continuamente la loro **efficacia**, anche attraverso i sistemi di comunicazione interna disponibili quali reti, intranet, costruzione di groupware, ecc .
Il risultato ottenuto è certamente quello di una maggiore razionalizzazione delle procedure e un'attenzione diversa per i nostri interlocutori, che possono esprimere liberamente un giudizio sull'attività delle strutture e dai quali arrivano commenti e suggerimenti utilissimi, soprattutto attraverso la compilazione dei Questionari di valutazione.

La Carta del Servizio non è altro che uno strumento per rimanere in **contatto costante** e per metterci davvero al servizio dei nostri utenti, una sorta di patto nel quale sono definite le caratteristiche fondamentali, gli impegni reciproci e le informazioni necessarie alla migliore fruizione dei servizi erogati. Per questo la Carta del Servizio non è limitata alla descrizione della sola attività di copianificazione e valutazione ambientale strategica, oggetto della certificazione di Qualità, ma tratta alcune delle altre attività correlate gestite dalla Direzione.

La presente Carta del Servizio si ispira ai **principi di Eguaglianza**, **Imparzialità**, **Trasparenza** ed **Efficienza** dell'azione amministrativa, che è alla base delle attività della Direzione Ambiente, Governo e Tutela del Territorio e dei relativi Settori, all'interno della Regione Piemonte.
Tali principi si esplicano nei confronti dei destinatari della presente Carta, quali Comuni, Unioni di comuni (e altre forme associate), Province o altri Enti destinatari o partecipi al processo di erogazione del servizio di copianificazione e valutazione ambientale strategica degli strumenti urbanistici, nonché verso tutti quei soggetti che, come previsto dalle norme vigenti, siano interessati a tale procedimento.

L'augurio è che questa Carta e le sue future evoluzioni possano diventare un reale strumento operativo, di interazione e dialogo con le Amministrazioni locali, le categorie professionali e i cittadini.

Scenario legislativo

L'urbanistica piemontese si è evoluta negli ultimi anni attraverso la riforma della **nuova legge urbanistica regionale (NLUR)**, avvenuta tramite le LR n° 3/13 e n° 17, che sono ormai entrate in piena operatività.

Tale riforma ha avviato un articolato insieme di azioni sia all'interno della Direzione, sia all'esterno, individuando nella copianificazione la modalità più consona per la formazione ed approvazione degli strumenti urbanistici.

In estrema sintesi, si ricorda che l'approvazione della NLUR ha portato:

- *all'aggiornamento del quadro di riferimento della pianificazione territoriale e paesaggistica (nuovo ruolo del piano territoriale regionale e del piano paesaggistico regionale; maggior operatività per i piani territoriali a scala provinciale);*
- *alla modifica del sistema di formazione e approvazione degli strumenti della pianificazione provinciale, con il riconoscimento del Consiglio provinciale quale organo competente all'approvazione del piano;*
- *all'affermazione dell'istituto della copianificazione quale strumento "ordinario" e non più "sperimentale" (come fu introdotto dalla L.R. 1/2007), da estendere all'intero sistema della pianificazione urbanistica;*
- *alla conferma del ruolo centrale del PRG, come strumento unitario di governo del territorio alla scala locale;*
- *al riconoscimento dei processi di variante "semplificata" agli strumenti urbanistici derivanti da norme e discipline statali o regionali speciali (accordi di programma, fondi europei, sportelli unici, interventi di recupero urbano);*
- *all'introduzione di nuovi strumenti, definiti come "accordi territoriali" e "accordi di pianificazione", per la condivisione e concertazione delle scelte delle politiche territoriali;*
- *all'introduzione dei principi della perequazione territoriale e urbanistica, quali strumenti dell'operatività della pianificazione;*
- *al coordinamento della valutazione ambientale strategica nelle procedure di pianificazione, costruendo un solido raccordo tra procedure urbanistiche ed ambientali, assicurando l'unitarietà e semplificazione dell'iter complessivo;*
- *al coordinamento per quanto attiene alle procedure per la tutela idrogeologica e sismica del territorio;*
- *all'eliminazione dei riferimenti relativi al regime attuativo delle trasformazioni edilizie in contrasto con la legislazione nazionale.*

Tra le competenze e le relative procedure in capo alla Direzione per la gestione delle politiche per il governo del territorio, sono oggetto di questa Carta:

- **l'assistenza e la consulenza agli enti locali** nel processo di copianificazione e valutazione;
- **la gestione dell'iter amministrativo** relativo agli strumenti urbanistici generali ed attuativi, avvalendosi di procedure informatizzate, nonché delle relative procedure di accesso e di archiviazione;
- **la partecipazione al processo di copianificazione e valutazione** degli strumenti urbanistici, piani regolatori e le loro varianti, la **valutazione ambientale strategica**, nonché la formulazione dei relativi pareri;

In particolare il **Processo di Copianificazione Urbanistica** si sviluppa attraverso la **sequenza tipica di fasi** rappresentate schematicamente e sinteticamente nel diagramma riportato alle pagine successive.

Il processo è gestito dai **Settori** della Direzione Regionale coinvolti per ciascuna fase; si noti che i Settori, i cui indirizzi sono riportati nell'ultima sezione di questa Carta del Servizio, sono ubicati presso la sede centrale della Direzione a Torino e presso le sedi territoriali decentrate.

Nell'ambito delle conferenze di copianificazione e valutazione riveste un ruolo fondamentale la figura del rappresentate unico regionale, il cui compito è raccogliere i pareri derivanti dalle diverse discipline e competenze presenti all'interno dell'Ente, al fine di fornire il parere unico per la conferenza.

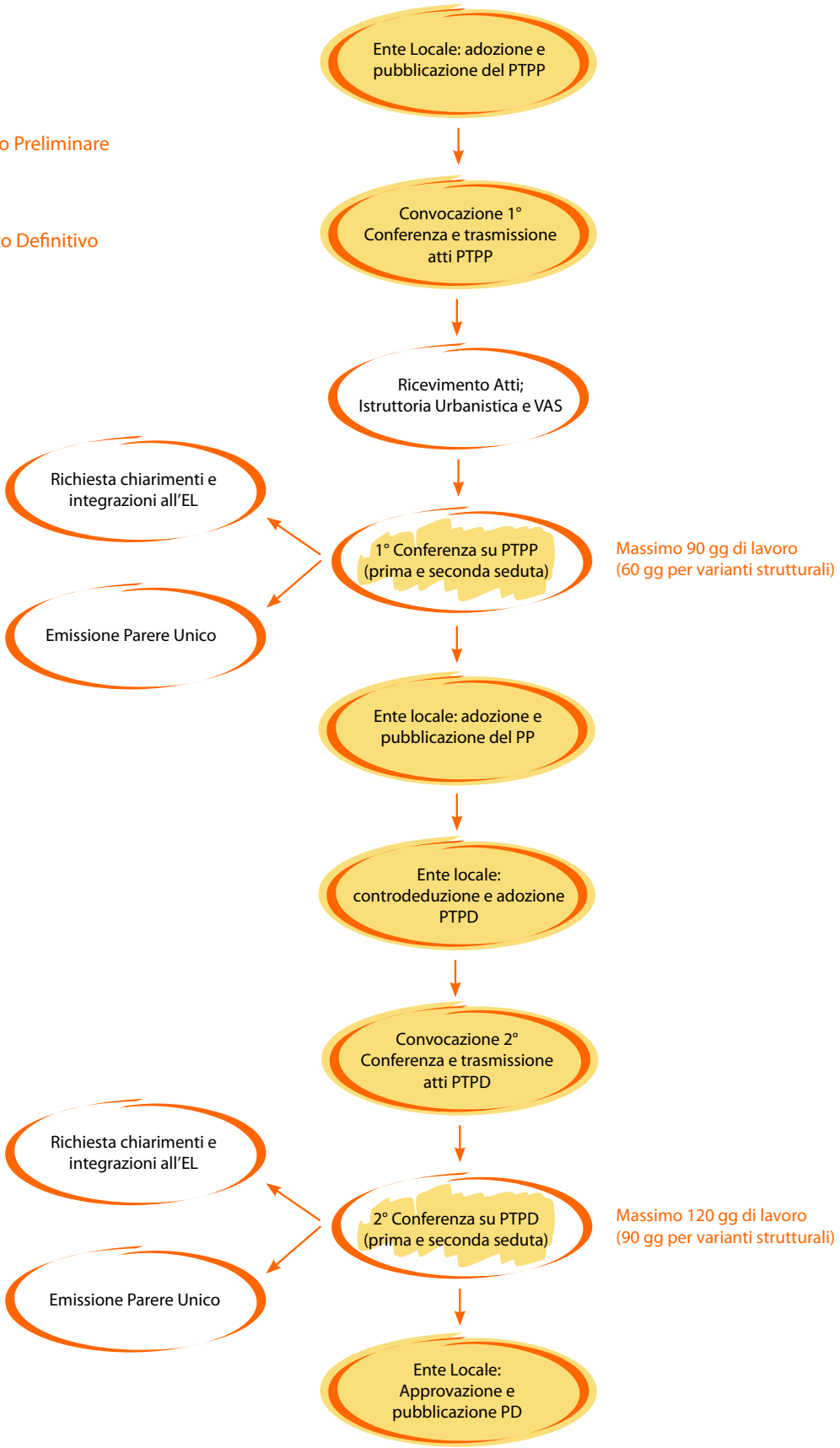
Nota transitoria relativa alle pratiche urbanistiche gestite secondo il precedente sistema di Front office (LR 56 "classica"):
la LR n° 26 del 22 dicembre 2015 ha previsto che i suddetti procedimenti, per i quali le amministrazioni comunali non provvederanno, entro i termini stabiliti (180 gg dalla data di entrata in vigore della LR), a proseguire nel relativo iter, saranno considerati improcedibili.

Nella pagina seguente è riportato il **diagramma di flusso del processo di Copianificazione** in vigore dal 12.04.2013.

PTPP: Proposta Tecnica di Progetto Preliminare

PP: Progetto Preliminare

PTPD: Proposta Tecnica di Progetto Definitivo



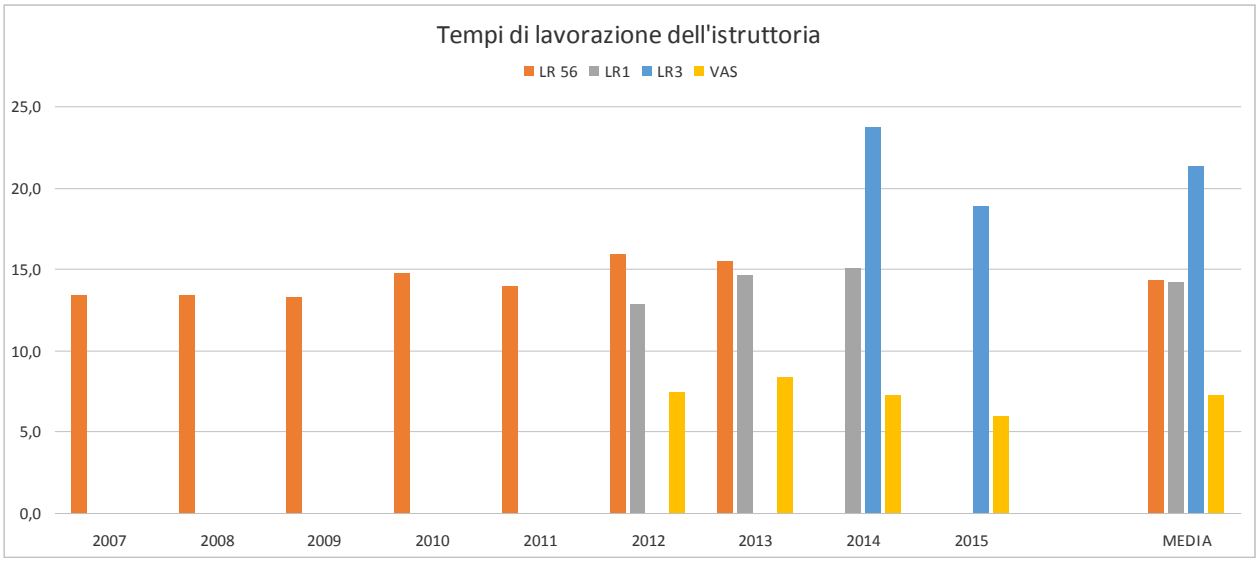
Per ogni fase è previsto un attento **monitoraggio** dei **livelli di prestazione**, ponendo particolare attenzione a due aspetti ritenuti fondamentali nell'ambito dell'erogazione del servizio:

- il **fattore tempo**
- la **soddisfazione del "cliente"**.

A seguito della riforma introdotta dalla nuova Legge Urbanistica Regionale del 2013, i tempi del procedimento sono dettati dalla Legge stessa e cadenzati dalla convocazione delle Conferenze di copianificazione e valutazione a cura dell'Ente Locale.

La Direzione Regionale ha attivato da anni il monitoraggio delle proprie prestazioni in termini di tempo di lavoro effettivo, cioè il tempo dedicato alla lavorazione delle pratiche da parte del personale dei diversi Settori regionali.

Il grafico riportato nel seguito illustra l'evoluzione dei tempi di lavoro attraverso gli anni e il cambiamento del quadro legislativo.



Si può notare come la media dei tempi di lavoro per la LR56 e per la LR1 sia equivalente, mentre il dato relativo alla LR3 risulta più elevato; bisogna tuttavia considerare che i dati inerenti la LR3 sono ad oggi poco significativi in quanto riferiti ad un numero piuttosto esiguo di pratiche attivate e concluse.

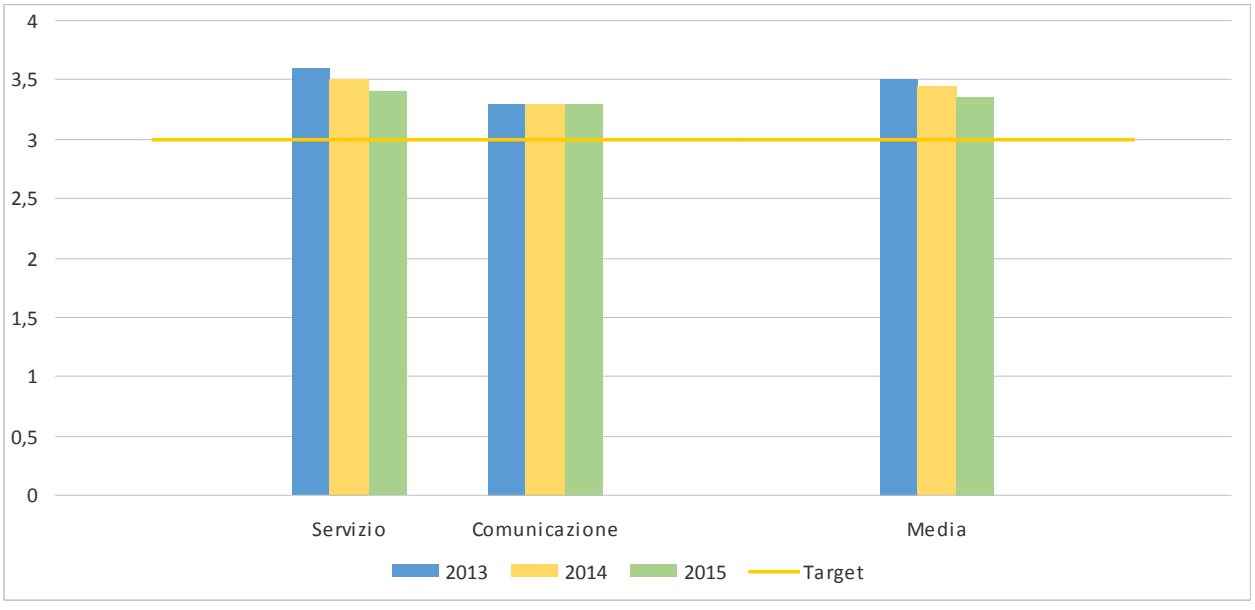
Si prevede che nei prossimi anni questo valore tenda ad allinearsi su livelli confrontabili con quelli della media LR56 e LR1.

Lo stesso grafico evidenzia separatamente i tempi di lavoro relativi alle istruttorie VAS, per le quali si nota un significativo trend di miglioramento a partire dall'anno 2013.

Nella Pubblica Amministrazione il termine **cliente** si è evoluto in questi ultimi anni abbandonando il concetto superato di cliente-utente, per sviluppare la logico più moderna di **cliente-fruitore del servizio**, la cui **soddisfazione** è una delle finalità prioritarie di ogni organizzazione.

In quest'ottica è stato avviato un **monitoraggio** della soddisfazione del cliente che attualmente rappresenta il momento conclusivo del processo di approvazione degli strumenti urbanistici; in questa fase la Direzione, attraverso questionari inviati ad ogni cliente, ha la possibilità di capire qual è la **percezione** di coloro che hanno fruito direttamente del servizio.
La percezione del cliente può tradursi in segnalazioni su aspetti da migliorare, oppure indicazioni su elementi che sono stati apprezzati, ma in ogni caso rappresenta una **fonte**, un'**opportunità** per il miglioramento continuo delle nostre prestazioni.

I questionari utilizzati prevedono la valutazione di numerosi aspetti raggruppati in 2 aree di indagine: il **Servizio** e la **Comunicazione**; ogni aspetto viene valutato sulla scala di valori 1-2-3-4 con una soglia-obiettivo fissata attualmente al valore 3.
Le indagini condotte a partire dall'anno 2013 hanno permesso di evidenziare complessivamente un buon grado di soddisfazione dei clienti, con un particolare apprezzamento per il Servizio.



La gestione dei reclami

Come abbiamo già avuto modo di dire tutta l'organizzazione regionale opera con l'obiettivo fondamentale di soddisfare, nel rispetto della legislazione vigente, le aspettative degli Enti fruitori del servizio.
Naturalmente non si può escludere a priori che talvolta questo obiettivo venga raggiunto solo parzialmente o addirittura non venga raggiunto; per questo è istituita una **specifica procedura atta a gestire qualsiasi segnalazione negativa** che pervenga alla Direzione Regionale, sia essa scritta o verbale.

Occorre innanzitutto chiarire che una categoria particolare di reclami è rappresentata dai **ricorsi**, che prevedono l'impugnazione degli atti, da parte di chiunque abbia interesse, avanti al Tribunale Amministrativo Regionale competente, secondo quanto previsto dalla legge 06/12/1971 n° 134, o in via alternativa, mediante ricorso straordinario al Presidente della repubblica ex D.P.R 24/12/1971 n° 1199.

La gestione del reclamo prevede che ogni segnalazione sia seguita da un feedback al cliente in merito alle considerazioni fatte ed alle eventuali azioni di rimedio attuate.
Tutti gli altri tipi di reclami, compresi i questionari di soddisfazione cliente con un esito particolarmente negativo (valutazione complessiva inferiore a 2,5), vengono invece presi in carico direttamente dalla Direzione Regionale, attraverso il coordinamento attuato dal **Responsabile del Sistema Qualità**, che coinvolge, secondo necessità, tutte le parti interessate ai fini dell'analisi del problema e della sua risoluzione.

In tal senso, sebbene chiunque all'interno della Direzione Regionale, abbia la responsabilità di veicolare opportunamente ogni reclamo ricevuto, si consiglia di indirizzare gli stessi al Responsabile Qualità della Direzione, in una delle seguenti forme:

telefono: **011.4324494**
fax: **011.4324804**
posta: **Direzione Ambiente, Governo e Tutela del Territorio**
Corso Bolzano,44 - 10121 Torino
email: **qualitaterritorio@regione.piemonte.it**

La Regione promuove la condivisione, l'integrazione e la circolarità del **patrimonio informativo e geografico**, un insieme strutturato di dati resi disponibili e interoperabili presso la Pubblica Amministrazione, finalizzato alla cooperazione applicativa tra gli Enti, quale supporto di una conoscenza propedeutica al processo di copianificazione, attraverso:

- il trattamento delle informazioni geografiche (raccolta e loro informatizzazione), nonché predisposizione ed elaborazione dati e cartografie di base derivate e tematiche, coordinandone la diffusione e la condivisione telematica;
- l'emanazione di specifiche tecniche indirizzate alla formazione di basi cartografiche condivise e per la trasposizione della pianificazione a livello locale, nonché supporti cartografici e indirizzi ai fini della redazione di strumenti urbanistici numerici .

I servizi sono erogati a cura del **Settore Sistema Informativo Territoriale e Ambientale** (riferimenti e indirizzi nella sezione finale della Carta del Servizio) .

La Regione incentiva il processo di formazione degli strumenti urbanistici comunali erogando contributi ai Comuni, sostenendoli finanziariamente attraverso i seguenti provvedimenti:

- **Sostegno finanziario ai comuni per l'adeguamento obbligatorio della strumentazione urbanistica** (Legge Regionale 30 aprile 1996, n. 24), ovvero approvazione di piani, progetti e provvedimenti regionali ovvero dovuti a calamità naturali ovvero reso necessario da condizioni di elevato rischio geologico e ambientale; promozione e tutela del sito Unesco.
- **Piano di Assetto Idrogeologico (PAI)** (D .P .C .M del 24 maggio 2001). L'adozione del PAI ha imposto ai Comuni del Piemonte di verificare la compatibilità idraulica ed idrogeologica degli strumenti urbanistici vigenti alle condizioni di dissesto;
- **Legge 16 febbraio 1995, n. 35, art. 7, comma 3 bis** (Conversione in legge, con modificazioni, del D.L. 19 dicembre 1994, n. 691) recante misure urgenti per la ricostruzione e la ripresa delle attività produttive nelle zone colpite dalle eccezionali avversità atmosferiche e dagli eventi alluvionali nella prima decade del mese di novembre 1994";
- **Rendiconto dei Contributi Urbanistici** (art. 158 - D.Lgs. n. 267 del 2000).

Il servizio è erogato dal Settore Progettazione Strategica e Green Economy (riferimenti e indirizzi nella sezione finale della Carta del Servizio) .

Come richiedere il contributo: **www.regione.piemonte.it/territorio/urbanistica/contributi.htm**

Accessibilità

Direzione Ambiente, Governo e Tutela del Territorio
Direttore: Stefano Rigatelli
Email: territorio-ambiente@regione.piemonte.it
Pec: territorio-ambiente@cert.regione.piemonte.it
Corso Bolzano, 44 - Torino
tel. 011.4321428 • fax 011.4324804 • piano 6
Responsabile Sistema Qualità: Clara Ferrero
qualitaterritorio@regione.piemonte.it

Settore Valutazioni Ambientali e Procedure Integrate
Responsabile: Aldo Leonardi
email: valutazioni.ambientali@regione.piemonte.it
Via Principe Amedeo 17 - Torino • tel. 011.4321410 • fax 011.4323771
Corso Bolzano, 44 - Torino • tel. 011.4321410 • fax 011.4325870 • piano 1

Settore Copianificazione Urbanistica Area Nord-Ovest
Responsabile: Leonello Sanbugaro
email: copianificazioneurbanistica.areanordovest@regione.piemonte.it
Corso Bolzano, 44 - Torino • tel. 011.4321574 • fax 011.4325938 • piano 7

Settore Copianificazione Urbanistica Area Nord-Est
Responsabile: Roberto Oberti
Vicario del Settore: Salvatore Scifo
email: pianificazioneurbanistica.areanordest@regione.piemonte.it
Via Mora e Gibin, 4 - Novara • tel. 0321.666163
Via Vittorio Veneto, 109 - Verbania • tel. 0323.509311
Via Quintino Sella, 12 - Biella • tel. 015.8551511
Via F.lli Ponti, 24 - Vercelli • tel. 0161.283110
Via Sesone, 9 - Borgosesia • tel. 0163.24836

Settore Copianificazione Urbanistica Area Sud-Est
Responsabile: Paola Magosso
email: copianificazioneurbanistica.areasudest@regione.piemonte.it
C.so Dante, 165 - Asti • tel. 0141.413412 • fax 0141.413439
Via Dei Guasco, 1 - Alessandria • tel. 0131.285036
Strada Valenza 4/d - Casale M.to • tel. 0142.462623

Settore Copianificazione Urbanistica Area Sud-Ovest
Responsabile: ad interim Stefano Rigatelli (Direttore Regionale)
email: copianificazioneurbanistica.areasudovest@regione.piemonte.it
C.so De Gasperi, 40 - Cuneo • tel. 0171.319350 • fax 0171.319355
C.so Canale, 10 - Alba • tel. 0173.35261
Via Manissero, 27 - Mondovì • tel. 0174.46161

Settore Sistema Informativo Territoriale e Ambientale
Responsabile: Giovanni Assandri
email: sita@regione.piemonte.it
Corso Bolzano, 44 - Torino • tel. 011.4321376 • fax 011.4326462 • piano 1

Principali riferimenti legislativi

Legge Regionale 5 dicembre 1977, n. 56
"Tutela ed uso del suolo" e successive modifiche ed integrazioni - Testo coordinato

Legge 16 febbraio 1995, n. 35, art.7, comma 3 bis
"Conversione in legge, con modificazioni, del D .L . 19 dicembre 1994, n . 691, recante misure urgenti per la ricostruzione e la ripresa delle attività produttive nelle zone colpite dalle eccezionali avversità atmosferiche e dagli eventi alluvionali nella prima decade del mese di novembre 1994"

Legge Regionale 30 aprile 1996, n. 24
"Sostegno finanziario ai comuni per l'adeguamento obbligatorio della strumentazione urbanistica"

Legge Regionale 8 luglio 1999, n. 19
"Norme in materia edilizia e modifiche alla legge regionale 5 dicembre 1977, n . 56"

D.P.R. 6 giugno 2001, n. 380
"Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia"

Direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio 27 giugno 2001 n. 2001/42/CE
"Valutazione degli effetti di determinati Piani e Programmi sull'Ambiente"

Decreto Lgs. 3 aprile 2006 n. 152
"Norme in Materia Ambientale"

Legge Regionale 26 gennaio 2007, n. 1
"Sperimentazione di nuove procedure per la formazione e l'approvazione delle varianti strutturali ai piani regolatori generali. Modifiche alla legge regionale 5 dicembre 1977, n. 56 (Tutela ed uso del suolo)"

Legge Regionale 25 marzo 2013, n. 3
"Modifiche alla Legge Regionale 5 dicembre 1977, n. 56 (Tutela ed uso del suolo) e altre disposizioni regionali in materia di urbanistica e di edilizia"

Legge Regionale 12 agosto 2013, n. 17
"Disposizioni collegate alla manovra finanziaria per l'anno 2013"

Legge Regionale 22 dicembre 2015, n. 26 (art. 31)
"Disposizioni collegate alla manovra finanziaria per l'anno 2015"

Per ulteriori dettagli e riferimenti:
www.regione.piemonte.it/territorio/normativa.htm

REGIONE PIEMONTE

ASSESSORATO ALL'AMBIENTE, URBANISTICA, PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE E PAESAGGISTICA,
SVILUPPO DELLA MONTAGNA, FORESTE, PARCHI, PROTEZIONE CIVILE

Assessore Alberto VALMAGGIA

corso Bolzano, 44 - 10121 Torino
tel. +39 011 4321610 fax +39 011 4323806
e-mail: assessorato.valmaggia@regione.piemonte.it

DIREZIONE AMBIENTE
GOVERNO E TUTELA DEL TERRITORIO

Direttore Stefano RIGATELLI

corso Bolzano, 44 - 10121 Torino
tel. +39 011.4321428 - fax +39 011.4324804

via Principe Amedeo, 17 - 10123 Torino
tel. +39 011.4321413 - fax +39 011.4324632

territorio-ambiente@regione.piemonte.it

territorio-ambiente@cert.regione.piemonte.it (pec)

http://www.regione.piemonte.it/governo/org/A16.htm