

Lucca, 13 NOV. 2017

Agli Ordini Professionali
Loro Sedi
E p.c. Al Sig. Sindaco
All'Assessore Edilizia Privata
Alla U.O. 4.2 Edilizia Privata
All'URP
Al Call Center

Oggetto: Ricevimento degli utenti e professionisti, nell'ambito della "Riorganizzazione U.O. 4.2 Edilizia Privata Sportello Unico Edilizia"

Come è noto il ricevimento per il pubblico (utenti e professionisti) avviene attualmente secondo le disposizioni date dal Dirigente con lettera del 24/12/2015.

Al tempo la proposta verteva su un ricevimento differenziato, a volte libero ed a volte su appuntamenti, e si è visto come gli appuntamenti non hanno nel tempo dato i risultati sperati, trovandosi a volte in giornate senza appuntamenti o comunque con un tempo dedicato all'utenza non consono alla durata dell'appuntamento stesso; di più, sia i professionisti che l'utenza privata, si sono trovati con un solo giorno libero di ricevimento quando invece si presentano con frequenza urgenze per le quali non è possibile attendere una ulteriore settimana.

Si rileva altresì come poco fruttuosi siano stati i ricevimenti pomeridiani per i professionisti che abbiano necessità di parlare col tecnico istruttore di una determinata pratica, e come invece sia più plausibile il caso che un tecnico istruttore abbia bisogno di convocare il libero professionista per poter avere chiarimenti sull'istruttoria tecnica della pratica stessa.

Inoltre sia la posizione organizzativa che l'alta professionalità continuano nei loro ricevimenti previo appuntamento che mal si conciliano nel primo caso con le reali dinamiche e problematiche di una P.O., e nel secondo caso con la necessità di una A.P. di adempiere ai fabbisogni interni della struttura.

Si rende pertanto necessaria, anche in conseguenza della ridotta dotazione di personale tecnico ed amministrativo, rivedere l'orario sopra descritto al fine di renderlo più funzionale sia per l'utenza interessata che per le esigenze Amministrative.

La soluzione scelta consentirà ai professionisti e cittadini che vogliono rivolgersi al servizio di *informazioni tecniche* per informazioni di carattere generale sull'applicazione delle N.T.A. del regolamento Urbanistico, del Regolamento Edilizio e delle altre disposizioni Comunali in materia, di avere due mattine interamente libere per poter essere celermente più presenti ai bisogni.

Pertanto a partire dal 20 novembre 2017, l'orario sarà così articolato, non solo per i tecnici istruttori ma per tutti i dipendenti del settore edilizia privata, in modo da poter realmente mantenere chiusi gli uffici nei giorni non dedicati, e contenere il continuo afflusso fuori orario che regolarmente si verifica.

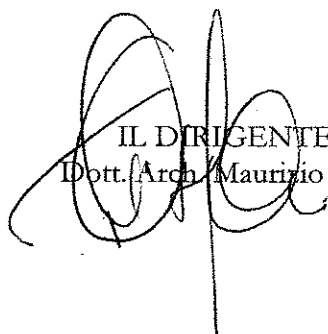
Martedì e Giovedì mattina, senza appuntamento, dalle ore 8,45 alle ore 12,45

Si precisa che gli uffici sono tassativamente chiusi al di fuori di tale orario per il corretto ed omogeneo andamento dell'ufficio.

Per quanto concerne il Dirigente, La Posizione Organizzativa e l'Alta Professionalità, gli appuntamenti saranno gestiti all'interno dell'ufficio secondo le necessità proprie dei tecnici istruttori e del personale amministrativo.

Al fine di rendere efficiente anche il servizio di risposta telefonica all'utenza si precisa che lo stesso sarà attivo nei giorni di *lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 11,00 alle ore 12,00.*

Si precisa inoltre che per la complessità delle materie trattate non è realmente perseguibile un servizio di risposta tramite e-mail.


IL DIRIGENTE
Dott. Arch. Maurizio Tani

