



**Oggetto:** nuova organizzazione degli sportelli della direzione Attività Edilizia con l'introduzione di sistemi di appuntamento online al fine di migliorare il servizio di ricevimento dei professionisti e privati.

La Direzione Attività Edilizia SUAP – SUEP, nonostante la generale introduzione della presentazione telematica delle pratiche edilizie, riceve comunque numerosi utenti e professionisti per consulenze tecniche ed amministrative preliminari alla presentazione di progetti edilizi e loro integrazioni o varianti.

I servizi più richiesti di consulenza sono relativi alla materia tecnica residenziale, tecnica produttiva ed accesso agli atti (documenti e progetti); per poter confrontarsi con un funzionario, si formano giornalmente code anche di un'ora, sia prima dell'apertura degli sportelli per garantirsi di prendere il biglietto cartaceo, sia dopo l'apertura per attendere il proprio turno. Nel 2019 sono stati accolti nei servizi principali 15.102 utenti, professionisti e non, dei quali n. 10.814 agli sportelli con biglietto eliminacode e n. 4.288 con appuntamento.

Per risolvere tale situazione cronica di code mattutine è emersa la fattibilità dell'introduzione dell'applicazione Filavia booking anche per gli sportelli edilizi, già utilizzata da altre aziende pubbliche e da vari uffici del Comune di Verona.

Pertanto, è stata attivata la citata applicazione e **da giovedì 6 febbraio sarà possibile prenotare appuntamenti online a partire da mercoledì 12 febbraio** per i seguenti servizi in sostituzione del biglietto cartaceo allo sportello:

- **sportello SUAP – tecnico edilizia produttiva** per pratiche da presentare nei giorni di mercoledì e venerdì;
- **sportello SUEP – tecnico edilizia residenziale per pratiche da presentare** nei giorni di mercoledì e venerdì;

Per consentire l'accesso alle consulenze tecniche ad un maggior numero di professionisti o cittadini, sarà possibile prenotare massimo 4 appuntamenti ogni 60 giorni

- **sportello Agibilità** - nei giorni di mercoledì e venerdì;
- **sportelli accesso agli atti e visure** - nei giorni di lunedì e venerdì – saranno attivate 3 agende per 3 sportelli fisici;
- **sportello osap cantieri edili** - nei giorni di mercoledì e venerdì;

e contestualmente in aggiunta:

- il lunedì sarà riservato agli **appuntamenti per le pratiche in corso**, già presentate, che verranno gestiti direttamente dal tecnico istruttore incaricato su richiesta del progettista via e-mail, che verranno pubblicate sul sito del Comune;
- lo sportello accesso agli atti e visure sarà aperto al pubblico anche il mercoledì, con accesso libero senza prenotazione, con utilizzo del biglietto "eliminacode" per garantire comunque l'accesso allo sportello a privati cittadini in difficoltà con i sistemi elettronici o senza una e-mail;



**Comune  
di Verona**

- i restanti servizi e sportelli rimangono invariati.

L'obiettivo è incrementare l'efficienza e la soddisfazione degli utenti, offrendo la comodità di una prenotazione dai propri dispositivi elettronici e la certezza della giornata e della fascia oraria in cui essere ricevuti, al fine di costruire un rapporto sereno e disteso tra gli operatori pubblici e l'utenza, professionale e non.

Il Dirigente Direzione Attività Edilizia SUAP-SUEP  
*f.to Ing. Giulio Amighini*