



COMUNE DI GENOVA

Collegio Agrotecnici Provinciale di Genova
genova@pecagrotecnici.it

Ordine Regionale dei Dottori Agronomi e dei Dottori
Forestali della Liguria
protocollo.odaf.ordineliguria@conafpec.it

Ordine degli Architetti Pianificatori Paesaggisti e
Conservatori della Provincia di Genova
archgenova@pec.aruba.it

Ordine Regionale Geologi della Liguria
orgl@epap.sicurezzapostale.it

Collegio Provinciale dei Geometri e Geometri Laureati di
Genova
collegio.genova@geopec.it

Ordine degli Ingegneri della Provincia di Genova
ordine.genova@ingpec.eu

Collegio Periti Industriali e dei Periti Industriali Laureati
Provincia di Genova
ordinedigenova@pec.cnpi.it

E p.c.

Assessora all'Urbanistica, Verde, Edilizia Privata, Smart City
e Città dei 15 Minuti

Arch. Francesca Coppola

Direzione di Area Sviluppo del Territorio
Arch. Federica Alcozer

OGGETTO: Modalità di ricevimento dei professionisti e comunicazione sospensione temporanea del ricevimento ad accesso libero del SUE.

Gentilissimi,

con la presente si intende fornire un aggiornamento in merito alle modalità di accesso e di ricevimento attualmente adottate dallo Sportello Unico per l'Edilizia, nonché alcune informazioni riguardanti l'andamento del servizio e le iniziative in corso per il suo miglioramento.

Si conferma che i professionisti possono accedere ai servizi dello Sportello secondo le seguenti modalità:

Comune di Genova
Direzione Pianificazione Urbanistica
Settore Edilizia Privata
Via di Francia, 1 - 16149 Genova -
Pec: comunegenova@postemailcertificata.it





COMUNE DI GENOVA

- mediante contatto telefonico o tramite posta elettronica attraverso il servizio Help Desk del Portale SUE, particolarmente indicato per quesiti operativi relativi all'utilizzo della piattaforma, alla compilazione delle pratiche e per richieste di prime informazioni di carattere normativo;
- mediante ricevimento ad accesso libero nelle giornate del martedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00, modalità reintrodotta in via sperimentale a decorrere dal 30 giugno scorso al fine di agevolare la trattazione di questioni urgenti senza necessità di preventiva prenotazione;
- mediante appuntamenti dedicati, concordati direttamente con i tecnici comunali per l'approfondimento di pratiche e casistiche di particolare complessità. In questa fase sperimentale è stato temporaneamente sospeso l'utilizzo dell'Agenda Digitale, al fine di garantire maggiore flessibilità organizzativa e favorire l'individuazione di date e orari maggiormente rispondenti alle esigenze dell'utenza professionale.

Con riferimento al ricevimento ad accesso libero, sono state rilevate alcune criticità organizzative derivanti dalla formazione spontanea di elenchi di attesa predisposti autonomamente dagli utenti e in difformità dalle indicazioni fornite dagli uffici, talvolta anche con largo anticipo rispetto all'orario di apertura. Tali comportamenti hanno determinato situazioni di disagio e tensione tra i professionisti presenti e risultano incompatibili con il regolare svolgimento del servizio.

L'efficacia di questa modalità di ricevimento presuppone infatti un ordinato svolgimento delle attività e un costante rispetto nei confronti del personale impegnato nell'erogazione del servizio. A tal fine gli uffici stanno valutando soluzioni organizzative e logistiche volte a migliorare la gestione dell'attesa e ad individuare spazi maggiormente adeguati alle esigenze dell'utenza e dell'Amministrazione. Sono inoltre allo studio nuove modalità di regolazione degli accessi che verranno introdotte nel mese di settembre.

Si evidenzia che il ricevimento ad accesso libero mantiene carattere sperimentale; pertanto, qualora le criticità sopra richiamate dovessero permanere, la scrivente Direzione si riserva di valutarne la prosecuzione e di ripristinare le precedenti modalità di accesso.

Al fine di consentire una valutazione oggettiva dei risultati conseguiti, si rappresenta che **il precedente sistema basato esclusivamente sull'Agenda Digitale consentiva un massimo di circa 160 appuntamenti mensili complessivi.**

A seguito dell'introduzione delle nuove modalità organizzative, **nel periodo compreso tra il 30 giugno 2026 e la data odierna sono stati registrati 174 accessi nelle giornate di ricevimento libero**, cui si aggiungono 41 appuntamenti dedicati e 36 incontri congiunti per pratiche di particolare complessità, **per un totale di 251 professionisti ricevuti.**

Si ritiene opportuno evidenziare che le attività di ricevimento individuale, di assistenza preventiva e di approfondimento delle singole pratiche rappresentano un servizio aggiuntivo che il Settore ha deciso di mantenere e potenziare al fine di agevolare il confronto con i professionisti e migliorare la qualità delle pratiche presentate.

Tale livello di accessibilità rappresenta uno sforzo organizzativo particolarmente significativo e può essere mantenuto esclusivamente attraverso una collaborazione responsabile da parte dell'utenza professionale e il pieno rispetto delle modalità organizzative definite dagli uffici.

Si ritiene inoltre doveroso esprimere un particolare ringraziamento al personale del Settore Edilizia Privata che, nonostante un organico ridotto rispetto ai carichi di lavoro, continua a garantire con elevata professionalità, competenza tecnica e senso di responsabilità lo svolgimento delle attività istituzionali e dei servizi aggiuntivi di ricevimento e assistenza all'utenza professionale.



COMUNE DI GENOVA

I risultati conseguiti testimoniano la dedizione e la qualità del lavoro svolto dagli uffici, ai quali si rinnova il proprio convinto apprezzamento per lo spirito di servizio dimostrato e per il costante impegno profuso nel garantire elevati livelli di accessibilità, trasparenza ed efficienza amministrativa.

La scrivente conferma altresì la propria disponibilità al confronto e alla collaborazione con gli Ordini e Collegi professionali, nella comune finalità di garantire un servizio efficiente, qualificato e rispettoso delle reciproche esigenze.

Eventuali osservazioni e proposte migliorative potranno essere trasmesse formalmente anche nell'ambito della Conferenza Permanente per l'Edilizia, ritenuta la sede più idonea per un confronto strutturato e costruttivo.

Si comunica infine che, per esigenze organizzative e di servizio, nelle giornate di martedì 11 agosto 2026 e martedì 18 agosto 2026 non verrà effettuato il ricevimento ad accesso libero dei professionisti.

Si invita a dare la massima diffusione alla presente comunicazione.

Cordiali saluti.

La Direttrice
Arch. Nora Alba Bruzzone
(documento firmato digitalmente)