



LA CARTA DEI SERVIZI DEL SUAP
“SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITA’ PRODUTTIVE”

INDICE

Premesse

Capitolo 1 – “La Carta”

Art. 1 –Che cos’è la “Carta dei servizi”

Art. 2 –L’oggetto del servizio -sintesi

Art. 3 –La tipologia di utenza

Art. 4–La gestione della qualità

Art. 5–La politica della qualità

Capitolo 2 – “Il Servizio”

Art. 6 – Chi siamo –cosa facciamo

Art. 7 –Le principali caratteristiche del servizio erogato

Art. 8 –Le modalità di erogazione del servizio

Art. 9 – I nostri obiettivi

Art. 10 –I nostri principi

Art. 11 –I nostri impegni

Art. 12 –Gli strumenti adottati per garantire il rispetto dei principi fondamentali–I nostri standard

Art. 13 – I termini di “impegno” e i termini di legge

Capitolo 3 – “Il miglioramento”

Art. 14 –Il miglioramento

Art. 15 – La semplificazione delle procedure

Art. 16 –Il sito internet dedicato

Art. 17 –L’informazione e la comunicazione ai clienti/utenti

Art. 18–I rapporti con i clienti/utenti

Art. 19 –I fattori di qualità dei servizi offerti

-Art. 20 –La gestione dei reclami e delle segnalazioni

-Art. 21 –La pubblicità

ALLEGATO - Delibera di G.M. n.270 del 16.11.2016

Premesse

Lo “Sportello unico per le attività produttive” rappresenta un istituto funzionale alla semplificazione amministrativa, introdotto nel nostro ordinamento già dal 1998.

Con il D.P.R. 447/98 (in attuazione delle disposizioni di cui agli articoli 23-25 del D.Lgs. n. 112 del 1998), in seguito abrogato, si era posta la disciplina organica dello start up delle attività d’impresa, dal versante della realizzazione/modifica degli impianti produttivi, assicurando che un’unica struttura fosse responsabile dei relativi procedimenti: “semplificato/unico”, mediante il ricorso alla conferenza di servizi e mediante autocertificazione

Il DPR 160/2010 ha riformato lo Sportello prevedendo la competenza anche riguardo l’avvio dell’esercizio dell’attività imprenditoriale ed ogni altro procedimento d’interesse e individuando essenzialmente tre tipologie: “procedimento automatizzato” che recepisce e attua l’istituto della Scia e della Comunicazione, e “procedimento ordinario” che culmina con un provvedimento conclusivo da emanarsi entro i termini previsti dalla norma specifica di riferimento dalla verifica sulla completezza della documentazione presentata, oppure con l’indizione di una Conferenza di servizi nei casi previsti. Il D.P.R. 160/2010 prevede inoltre l’utilizzo obbligatorio della telematica.

Nel Comune di Castellammare del Golfo ad oggi, sono pertanto ricomprese nell’ambito del S.U.A.P le attività produttive previste dall’art.1 lett. I del DPR.160/2010 e le competenze dello Sportello Unico per l’Edilizia Produttiva previste dall’art. 4, comma 6, del DPR.160/2010.

Capitolo 1 – “La CARTA”

Art. 1

Che cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

E' uno strumento essenziale di comunicazione e d'informazione che permette a cittadini, imprenditori e professionisti di conoscere i servizi offerti e gli standard promessi.

La misurazione e il monitoraggio di parametri di qualità del servizio consentono di verificare che gli impegni assunti siano rispettati; permettono, altresì, di esprimere valutazioni anche attraverso forme di segnalazione, consiglio e reclamo.

Con la redazione della “Carta dei servizi”, lo Sportello Unico stipula, di fatto, un “patto” con il cliente/utente, impegnandosi a ottimizzare l'erogazione del servizio in base ai criteri di trasparenza, efficacia, efficienza, tempestività e continuo aggiornamento.

L'adozione della Carta dei servizi s'inserisce in una serie d'iniziative volte a promuovere una più ampia partecipazione del cittadino e adeguare per quanto possibile l'attività al fine di un'organizzazione in armonia con le attese degli utenti.

La carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento che scaturiscono anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

Art. 2

L'oggetto del servizio -sintesi

Rilascio di autorizzazioni e altri atti di assenso comunque denominati, certificazioni e altri atti amministrativi, gestione dei procedimenti in conferenza dei servizi, pareri preliminari di conformità, segnalazioni certificate d'inizio attività; ascolto, informazione, comunicazione e semplificazione procedurale d'interesse d'imprenditori e professionisti per consentire lo svolgimento corretto dell'attività economica.

Nella Delibera Allegata sono indicati analiticamente i procedimenti d'interesse.

Art. 3

La tipologia di utenza

Imprenditori, aspiranti imprenditori, professionisti, Associazioni di categoria, Collegi e Ordini professionali.

Art. 4

La gestione della qualità

Il SUAP è accreditato presso il Ministero dello Sviluppo economico; l'identificativo Unico nazionale, assegnato, ai sensi dell'art. 4 comma 1 dell'allegato tecnico al DPR 160/2010, è **6313**.

Art. 5

La politica della qualità

Il SUAP – nello svolgimento della propria attività s’impegna a:

Comprendere e anticipare i bisogni dei Clienti, misurando la loro soddisfazione per dare risposte concrete alle loro richieste e superare le loro stesse aspettative;

Garantire con continuità ai Clienti la qualità dei servizi offerti nel rispetto dei requisiti normativi e di quelli stabiliti con i Clienti stessi;

Monitorare e far crescere costantemente l’efficienza delle varie fasi lavorative e del sistema di gestione, anche attraverso la sensibilizzazione e collaborazione dei referenti delle diverse pubbliche amministrazioni che interagiscono con lo Sportello;

Attuare il principio di sussidiarietà orizzontale coinvolgendo le associazioni imprenditoriali nell’esercizio delle funzioni dello Sportello;

Promuovere la responsabilità dei dipendenti di ogni livello verso il miglioramento di tutti i processi, per il perseguimento degli obiettivi prefissati;

Mantenere un alto grado di competenze professionali con adeguate attività di affiancamento, formazione e informazione, perseguendo l’aggiornamento permanente del personale su tecnologie, attrezzature e strumenti, processi di erogazione del servizio, ai fini della loro applicazione nel lavoro di ogni giorno, per perseguire gli obiettivi di eccellenza dei servizi realizzati;

Garantire l’accurata pianificazione delle attività da compiere, ottimizzando il coordinamento tra le varie fasi lavorative per assicurare la loro esecuzione conformemente alla pianificazione stabilita, l’attiva sorveglianza sul loro svolgimento e l’efficace comunicazione delle informazioni necessarie

al loro coordinamento.

Capitolo 2 – Il Servizio

Art 6

Chi siamo – cosa facciamo

Lo Sportello Unico esercita funzioni di carattere:

Amministrativo, per la gestione del procedimento automatizzato e del procedimento ordinario;

Informativo, per l'assistenza e l'orientamento alle imprese e all'utenza in generale;

Promozionale e di marketing per la diffusione e la migliore conoscenza delle opportunità e delle potenzialità esistenti per lo sviluppo economico del territorio.

E' fatto salvo quanto disposto dalla normativa legislativa e regolamentare.

Il SUAP in particolare:

-Gestisce il procedimento sia attraverso l'indizione e gestione delle Conferenze dei Servizi cui partecipano le diverse Pubbliche Amministrazioni coinvolte nell'istruttoria relativa alla domanda, nonché i gestori di Pubblici Servizi, garantendo tempi certi, sia ricevendo segnalazioni certificate di inizio attività, sia operandosi per la regolarizzazione dei diversi profili amministrativi d'interesse delle imprese;

-Rilascia, a richiesta, pareri preliminari riguardo la conformità dei progetti preliminari, convocando specifiche conferenze dei servizi per l'espressione di un parere congiunto;

-A fini di semplificazione e velocizzazione del procedimento convoca conferenze dei Servizi congiunte con Enti ed Uffici diversi, nonché Conferenza semplificata.

Art. 7

Le principali caratteristiche del servizio erogato

Lo Sportello unico si colloca quale strumento volto a favorire la realizzazione di impianti produttivi nel rispetto di sicurezza, ambiente, salute e territorio e l'esercizio delle attività, mediante l'assunzione di un ruolo di "facilitatore" per l'impresa. Rappresenta, peraltro, lo strumento mediante il quale l'Ente Comune assicura l'unicità di conduzione delle diverse procedure.

Lo Sportello unico nell'ambito del front office esercita:

-Funzioni di servizio nei confronti dell'utenza attraverso: l'accoglienza dell'impresa, professionista, associazione di categoria, per la comprensione delle richieste e/o delle esigenze degli stessi; l'illustrazione delle modalità e degli adempimenti amministrativi e dei processi d'interesse;

-Funzioni di carattere informativo e comunicativo per l'assistenza e l'orientamento alle imprese e all'utenza in genere;

-Funzioni di carattere amministrativo per la gestione del procedimento e di marketing per la diffusione e la migliore conoscenza delle opportunità e potenzialità esistenti per lo sviluppo economico del territorio (es.: tempi certi di conclusione dei procedimenti), nonché di ricerca costante delle migliori "buone prassi" in modo da semplificare i procedimenti amministrativi e ridurre i tempi della loro conclusione. Alta l'attenzione ad ogni profilo della comunicazione.

Art. 8

Le modalità di erogazione del servizio

Il servizio è erogato con modalità multicanale ovvero attraverso: il front office presso gli uffici sottoindicati:

UFFICIO EDILIZIA PRODUTTIVA Via Cascio n. 5

UFFICIO COMMERCIO – Via Alcide De Gasperi n.6 II piano

UFFICIO ATTIVITA' AMMINISTRATIVE E CONTABILI: Via Cascio n. 5

lo sportello telematico "impresainungiorno"

PEC (comune.castellammare.tp@pec.it)

mail (suap@comune.castellammare.tp.it)

Art. 9

La nostra missione

-Operare nei riguardi dell'impresa quale supporto per la semplificazione amministrativa, anche attraverso azioni d'informazione e assistenza per poter meglio corrispondere alle diverse esigenze;

-Realizzare i vantaggi operativi individuati dalla normativa attraverso i seguenti principi:

- comprendere e risolvere le problematiche sollevate dall'imprenditore e dal professionista;
- garantire procedimenti snelli e definiti in tempi brevi e certi;
- illustrare all'imprenditore e al professionista l'intero sviluppo del procedimento in relazione ai

profili riguardanti tutte le diverse Pubbliche Amministrazioni coinvolte nel procedimento;

-Collaborare allo sviluppo del marketing territoriale:

- ricercando costantemente le migliori “buone prassi”, in modo da semplificare i procedimenti amministrativi e ridurre i tempi della loro conclusione;
- orientando gli imprenditori e informandoli sui percorsi da seguire nel rispetto della normativa;
- mantenendo sempre un elevato livello di attenzione alla dinamica “cliente/prestatore di servizio”;

Art. 10

I nostri principi

La soddisfazione dell'impresa è il principio che ispira la nostra attività.

Lo spirito con il quale gli uffici svolgono il proprio servizio è improntato alla semplificazione e velocizzazione dei procedimenti mediante l'assunzione di un ruolo di “facilitatore” per l'impresa, al fine di costituire un reale valore aggiunto per le imprese, fornendo un servizio concreto e improntato ad un'effettiva qualità.

Art. 11

I nostri impegni

Lo Sportello Unico s'impegna ad erogare i propri servizi nel rispetto di principi fondamentali quali:

-Eguaglianza di trattamento dei singoli clienti/utenti senza nessuna distinzione, adeguando il trattamento stesso ai bisogni espressi da ognuno;

-Imparzialità: erogare il servizio tenendo un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale;

-Continuità: l'erogazione del servizio è garantita, di norma, con continuità, regolarità e senza interruzioni, durante tutti i giorni lavorativi. In caso d'interruzioni per ragioni di carattere straordinario, lo Sportello Unico s'impegna a fornirne tempestiva comunicazione, indicandone le motivazioni, a mezzo sito internet e ad adottare ogni provvedimento che risulti necessario al fine di ridurre al minimo i disagi.

-Partecipazione: il rapporto con l'impresa costituisce un punto irrinunciabile dell'orientamento dell'attività dello Sportello Unico. Il cliente/utente ha diritto di partecipare:

1. all'istruttoria del procedimento di suo interesse, attraverso l'accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come regolato dalla legge 7 Agosto 1990, n. 241, nonché la presentazione di memorie e documenti;

2. all'erogazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori;

3. al miglioramento del servizio in termini di snellezza, trasparenza, efficacia ed efficienza, anche attraverso la presentazione di memorie, documenti, osservazioni, suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

Nell'esercizio di tali diritti, il cliente/utente riceve l'assistenza continua del personale del servizio.

-Efficienza ed efficacia: lo Sportello Unico, nell'erogare il proprio servizio, ispira i comportamenti a criteri di efficienza e di efficacia, mediante l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali all'attività svolta.

Per l'efficienza si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano la riduzione dei costi in termini di minore carico burocratico;

Per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:

- corretto, garantendo la conformità delle norme;
- favorevole al cliente/utente interpretando le norme e le procedure verso una risposta positiva alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- tempestivo;
- autoregolato adottandogli accorgimenti che consentano di prevenire le anomalie.
- Cortesia e comprensione
- Massima disponibilità ed informalità nei rapporti con l'utente da parte degli operatori dello Sportello Unico, pur nel rispetto della certezza amministrativa del procedimento, al fine di perseguirne celerità e snellezza.

Art. 12

Gli strumenti adottati per garantire il rispetto dei principi fondamentali

Per ogni procedimento sono definiti:

-Il responsabile;

-I tempi massimi di legge entro i quali deve essere concluso il procedimento;

-I tempi massimi entro i quali lo Sportello Unico s'impegna a concludere il procedimento (standard), **nell'ipotesi che l'istanza presentata sia completa** e, pertanto, non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge;

-L'istruttore registra nell'archivio informatico i procedimenti e i relativi dati sono sempre confrontabili con quelli riportati nei documenti ufficiali e formali dell'istruttoria.

Per quanto riguarda la continuità nell'erogazione del servizio, gli uffici del SUAP sono aperti al pubblico con il seguente orario:

giovedì: dalle 9,00 alle 13,00;

giovedì: dalle 15,00 alle 18,00 previo appuntamento.

Art. 13

I termini di "impegno" ed i termini di legge

Il SUAP a fronte del termine di 90 giorni dalla data della conferenza referente previsto dall'attuale normativa per la conclusione del procedimento, s'impegna a concluderlo, ove possibile, prima.

Capitolo 3–Il miglioramento

Art. 14

Il miglioramento

Il SUAP svolge la propria attività secondo criteri di programmazione e miglioramento continuo, attraverso i quali individua i propri impegni che, di norma, portano alla definizione di nuovi standard per l'anno successivo.

Ogni anno s'impegna, tral'altro a:

- 1) Sviluppare ogni attività e aggiornamento;
- 2) Operare nel rispetto degli obiettivi prefissati in ambito PEG, per il pieno raggiungimento degli stessi;
- 3) Ricercare costantemente la semplificazione e la soppressione di quelle fasi procedurali che comportino oneri più elevati dei benefici conseguibili.

Art. 15

La semplificazione delle procedure

Per semplificare le procedure il SUAP ha adottato:

Soppressione di quelle fasi procedurali che comportino appesantimento burocratico;

Trasparenza del procedimento, che si esplica in particolare con la pubblicazione sul portale

"impresainungiorno" ogni notizia d'interesse e con l'adozione di un atto motivato in caso di conclusione negativa e, in caso di conclusione positiva, con la comunicazione dell'esito contenente le fasi ricognitive e di autorizzazione espletate;

Facoltà del responsabile del procedimento di modificare l'iter ordinario al fine di perseguire celerità e semplificazione dello stesso, nell'interesse primario dell'imprenditore;

Ricerca della massima integrazione delle modalità di gestione dei procedimenti con gli uffici dell'Amministrazione Comunale e con le altre Pubbliche Amministrazioni coinvolte;

Coinvolgimento delle Associazioni di categoria, degli Ordini e dei collegi Professionali nelle varie fasi del procedimento, anche attraverso forme di front office diffuso.

Collaborazione con le diverse Pubbliche Amministrazioni, Associazioni, Ordini e Collegi professionali, nonché ricerca di tutte le sinergie volte a migliorare il servizio per gli utenti e l'efficienza organizzativa;

A richiesta è dato particolare impulso all'espressione dei pareri preventivi di conformità, mediante l'indizione di specifiche conferenze dei servizi, nell'interesse primario dell'impresa, nel caso in cui la stessa, nella fase di progettazione di un investimento, intenda conoscere preliminarmente l'esatta natura degli adempimenti da assolvere, al fine di poter successivamente avviare e concludere il procedimento con la certezza della conoscenza di tutto quanto occorra per l'esito positivo dello stesso.

Provvede a definire:

Il flusso del procedimento con l'indicazione dei tempi di legge;

- il miglioramento del procedimento;
- la revisione periodica della modulistica.

Art. 16

Sito Internet

Le informazioni e la modulistica residuale non ricompresa nel portale *"impresainungiorno"* sono disponibili all'indirizzo www.comune.castellammare.tp.it

Il suap, attraverso il portale, provvede alla gestione telematica dei procedimenti comprese:

- le fasi di ricezione e trasmissione delle domande, segnalazioni, documentazione
- la divulgazione delle informazioni,
- l'attivazione, la gestione e la conclusione degli adempimenti,

•il pagamento dei diritti.

In particolare, il SUAP, cura l'informazione attraverso il portale in relazione:

- a) agli adempimenti necessari per lo svolgimento delle attività produttive indicando altresì quelle per le quali è consentito o meno l'immediato avvio dell'attività o dell'intervento;
- b) alle dichiarazioni, alle segnalazioni e alle domande presentate, al loro iter procedimentale e agli atti adottati, anche in sede di controllo successivo, dallo stesso SUAP, dall'ufficio o da altre amministrazioni pubbliche competenti.
- c) alla normativa di riferimento
- d) alla modulistica per le domande da presentare al SUAP ed alle istruzioni di compilazione e) contatti servizi ed uffici di riferimento.

Le conferenze dei servizi sono presenti nel sito www.comune.castellammare.tp.it

Art. 17

L'informazione e la comunicazione ai clienti/utenti

Lo Sportello Unico assicura la piena informazione e comunicazione attraverso:

- Front-office, fornendo tutte le informazioni che il cittadino/utente richiede tramite il personale presente negli uffici;
- Portale "*impresainungiorno*";
- Organizzazione e partecipazione a convegni e seminari rivolti alle imprese e ai professionisti;
- Informazione mediante comunicazioni alle Associazioni, Ordini e Collegi Professionali e comunicazioni indirette alla generalità degli utenti circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio, nonché ogni variazione legislativa che comporti la necessità di regolarizzazione o modifica di atti amministrativi;
- Particolare attenzione alle interrelazioni con gli Enti delle diverse Pubbliche Amministrazioni;
- Informazione tempestiva ai cittadini/utenti e alle associazioni di categoria riguardo eventuali temporanee sospensioni dell'attività per motivi eccezionali.

Art. 18

I rapporti con i clienti/utenti

Il personale dello Sportello unico si adopera attivamente affinché i clienti/utenti siano trattati con cortesia e rispetto e agevolati nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Art. 19

I fattori di qualità dei servizi offerti

Per ottimizzare il rapporto con l'utente, lo Sportello Unico si impegna a migliorare la qualità del servizio, attraverso un'informazione sempre più esauriente (fattore di qualità per gestire il rapporto col cittadino) ma anche adottando modelli organizzativi che si ispirano a criteri di tempestività, trasparenza e affidabilità:

- La comunicazione e l'informazione: è particolarmente curata la comunicazione nel rapporto con l'utente, attraverso una informazione esaustiva sulla natura e sull'erogazione del servizio;
- Ottimizzazione della modulistica, sintetizzata in termini di numero e semplificata nel linguaggio;
- Gestione delle relazioni, nei confronti delle Associazioni di categoria, degli Ordini e Collegi professionali e degli Enti esterni al fine di riduzione di eventuali difficoltà;
- Miglioramento della comunicazione online, attraverso il Sito internet, per offrire un servizio sempre più efficiente;
- Tempestività, trasparenza ed affidabilità: sono i criteri adottati per offrire servizi migliori, adottando modelli organizzativi che diano come risultato:
 1. trasparenza nell'accesso al servizio;
 2. tempestività nell'erogazione del servizio;
 3. affidabilità attraverso adeguati sistemi di formazione professionale del personale.
- Costante informazione all'interessato circa lo stato dell'iter procedurale della domanda presentata.

Art. 20

La gestione dei reclami e delle segnalazioni

Siamo impegnati a fornire un servizio che soddisfi ogni esigenza, qualora vi riteniate non soddisfatti non esitate a contattarci e a segnalarci quanto riterrete utile ed opportuno.

Ogni utente può presentare i reclami relativi alla prestazione del servizio SUAP con riferimento alle norme e dalla Carta dei Servizi, nonché segnalazioni.

Il reclamo e la segnalazione possono essere effettuati in qualsiasi forma al Responsabile del SUAP (verbale, cartacea, a mezzo e-mail, di persona, mediante) e, valutata la fondatezza dello stesso, è garantita una risposta in modo celere e comunque entro 30 giorni, con le stesse modalità della segnalazione.

Art. 21

La pubblicità

La presente Carta viene pubblicata nel sito internet *www.comune.castellammare.tp.it*

PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI S.U.A.P.

ALLEGATO

Delibera di G.M. n. 270 del 16.11.2016