



COMUNE DI TARANTO



Via Salinella – Tel. 099/4581579 – Fax 099/4581510
e-mail: f.defrancesco@comune.taranto.it

<http://www.comune.taranto.it/suap/index.html>

Carta dei Servizi

Luglio 2007

Redatta dal Responsabile SUAP Dott.ssa De Francesco Maria Francesca

Indice

INTRODUZIONE	3
1. Dal riordino delle autonomie locali alla Carta dei servizi	3
PRESENTAZIONE.....	4
1. Che cos'è lo sportello.....	4
2. Scopo dello sportello	4
3. Cosa fa lo Sportello Unico.....	5
4. Ambito di applicazione	5
5. I vantaggi per l'utente.....	5
6. Metodologia di rilascio delle autorizzazioni	5
7. Cosa fa il Responsabile Unico della struttura	6
8. Organizzazione interna.....	6
PARTE I - PRINCIPI FONDAMENTALI	7
1. Uguaglianza	7
2. Imparzialità.....	7
3. Continuità.....	7
4. Diritto di scelta.....	7
5. Procedimento mediante autocertificazione.....	8
6. Procedimento Semplificato.....	8
7. Parere Preventivo.....	9
8. Procedimento di Collaudo.....	9
9. Che cos'è la Conferenza di Servizio.....	10
10. Strumenti per il Procedimento Unico	10
11. Costi.....	11
12. Su INTERNET.....	11
13. Partecipazione.....	11
14. Efficacia ed efficienza	11
PARTE II - STRUMENTI.....	12
1. Adozione degli standard.....	12
2. Semplificazione delle procedure.....	12
3. Informazione agli utenti	13
4. Obbligo di valutazione	13
APPENDICE A - Orari di apertura degli uffici di Sportello unico.....	14
APPENDICE B - Questionario di valutazione.....	14

INTRODUZIONE

1. Dal riordino delle autonomie locali alla Carta dei servizi

L'emanazione di recenti leggi sul riordino delle autonomie locali (legge n. 142/1990), sulla trasparenza e l'accesso del cittadino all'attività amministrativa (legge n. 241/1990), nonché sulla razionalizzazione dell'organizzazione della struttura delle amministrazioni pubbliche (decreto legislativo n. 29/1993), ha dato inizio ad un processo di profondo rinnovamento della pubblica amministrazione.

In particolare, a partire dalla legge n. 59/15.03.1997 (cosiddetta "Bassanini uno"), il Governo ha conferito compiti e funzioni alle Regioni ed agli Enti locali, avviando così la riforma della pubblica amministrazione e la semplificazione amministrativa. Rivedendo i previgenti principi, si è inteso avvicinare lo Stato ai cittadini, attuando un notevole decentramento amministrativo e semplificando il più possibile il sistema normativo attualmente in vigore.

In tale contesto si inserisce anche il decreto legislativo n. 112/31.03.1998 che, conferendo agli enti locali le funzioni riferite alla localizzazione ed alla realizzazione di interventi su impianti produttivi di beni e servizi, obbliga i Comuni a dotarsi di sportelli "antiburocrazia" per le imprese, con appropriate procedure semplificate.

Il rinnovato contesto normativo e la nuova cultura amministrativa in via di affermazione hanno indotto ad attivare lo Sportello Unico per le Attività Produttive «SUAP» e, nel contempo, ad estendere le iniziative di semplificazione e di trasparenza amministrativa predisposte per il SUAP anche ai servizi comunali rivolti ai cittadini.

L'iniziativa comunale, la sua diffusione e la sua condivisione da parte del personale, rappresentano fattori indispensabili per l'adeguamento della macchina amministrativa alle esigenze di una società moderna (che tollera sempre meno inefficienze e ritardi). L'obiettivo è garantire la centralità del cittadino ed i suoi diritti di informazione e partecipazione alla vita amministrativa, per superare l'antico rapporto di subordinazione di questi nei confronti della pubblica amministrazione.

Semplificando l'accesso del pubblico ai servizi comunali, il cittadino viene finalmente guidato alla loro conoscenza, attraverso le informazioni dettagliate sulle prestazioni offerte e sulle modalità di fruizione.

La mappa dei servizi del S.U.A.P., con la specificazione delle modalità di accesso, dei tempi e dei costi, si concretizza nel portale web dello Sportello Unico <http://www.comune.taranto.it/suap/index.html> e nella Carta dei servizi.

Ad essa si affianca la Raccolta dei questionari di valutazione dei servizi, destinata a rilevare i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza e ad adeguare, conseguentemente, i fattori che ne determinano la qualità.

La Carta dei servizi e la Raccolta dei questionari di valutazione costituiscono lo strumento privilegiato di dialogo tra Comune e cittadini, moderno ed efficace percorso di trasparenza e democrazia aperto a tutti, sia per ottenere informazioni complete ed oggettive sull'attività amministrativa dell'ente, sia per offrire suggerimenti e proposte di miglioramento.

PRESENTAZIONE

1. Che cos'è lo sportello Unico per le Attività Produttive (S.U.A.P.)

Il SUAP si rivolge agli imprenditori ed ai cittadini e garantisce loro un nuovo sistema di certezze assicurando risposte certe in tempi certi.

È uno strumento di avanguardia per lo sviluppo dell'impresa e del lavoro.

È una struttura unica per tutte le pratiche e le informazioni inerenti attività di beni e servizi, la loro realizzazione, ristrutturazione, ampliamento, cessazione, riattivazione di opere interne ai fabbricati adibiti ad uso di impresa.

La legislazione che lo istituisce e regola è orientata a semplificare i processi amministrativi dal lato dell'utente e costituisce quindi un contributo infrastrutturale che il Comune, singolo o associato, fornisce all'incremento delle attività produttive e, quindi, all'occupazione, specie nelle aree dove maggiori sono le difficoltà per l'impresa ad insediarsi e competere.

Il SUAP è una struttura amministrativa articolata in due servizi interni specializzati per materia:

- servizi amministrativi (nulla osta, autorizzazioni, denunce, licenze in materia di industria, artigianato, servizi, commercio, esercizi pubblici);
- servizi tecnici (permessi, denunce, certificazioni in materia di urbanistica, esclusivamente per le pratiche di iniziativa produttiva).

2. Scopo dello sportello

L'obiettivo è quello di snellire il percorso che l'imprenditore o il cittadino deve seguire per le pratiche amministrative e per le pratiche edilizie qualora le medesime siano tra loro correlate ed entrambe riferite ad un singolo specifico evento di iniziativa produttiva; l'utente potrà reperire le informazioni complete e i relativi moduli direttamente dal portale web dello Sportello Unico (www.comune.taranto.it/suap/index.html) o direttamente presso il S.U.A.P., durante gli orari di apertura al pubblico, evitando in tal modo di dover passare da un ufficio all'altro nelle diverse sedi e strutture comunali.

Lo Sportello Unico rappresenta, dunque, una nuova concezione di struttura amministrativa che viene attivata presso ogni comune e che svolge funzioni di consulenza per chi abbia necessità di acquisire informazioni sulle istanze da presentare, o su quelle già presentate; lo Sportello presiede l'istruttoria e coordina il procedimento con gli uffici interni e con gli enti esterni coinvolti, nonché provvede al rilascio degli atti finali di autorizzazione.

Vengono garantite, alle domande degli imprenditori e dei cittadini, risposte certe (accoglimento o diniego) in tempi certi (massimo 90 giorni); dunque un nuovo sistema di certezze che può essere considerato l'autentico obiettivo di valore: la prestazione di un servizio efficiente per le imprese e i cittadini che hanno sempre considerato i ritardi della burocrazia pubblica un ingombrante ostacolo alle proprie iniziative.

Sempre secondo l'ottica dello "snellimento" bisogna anche sottolineare l'importanza degli accordi procedurali sulla tempistica (convenzioni bilaterali sottoscritte) raggiunti con Asl, Arpa e Vigili del Fuoco, enti presso i quali gli imprenditori ed i cittadini non dovranno più recarsi direttamente poiché detti enti verranno contattati dallo Sportello Unico e allo Sportello Unico gli enti stessi faranno riferimento per trasmettere i loro pareri, le loro autorizzazioni, le loro certificazioni, i loro nulla-osta, secondo le proprie competenze e nel rispetto dei termini temporali. Nello stesso tempo è anche soggetto attivo del marketing territoriale poiché fornisce supporto informativo alle imprese presenti ed operanti sul territorio, agli aspiranti imprenditori, alle imprese che dall'esterno intendono operare nell'area, concorrendo all'attivo della sua bilancia

commerciale. La finalità di questa peculiare funzione è la promozione dello sviluppo delle attività economiche e della capacità attrattiva di investimenti dell'area.

3. Cosa fa lo Sportello Unico

- fornisce la modulistica e la documentazione per la presentazione delle domande
- accetta le domande sui procedimenti riguardanti le imprese
- trasmette le pratiche agli altri Enti e ne acquisisce il parere
- fornisce informazioni sullo stato della pratiche, con la possibilità per l'imprenditore di verificare in qualsiasi momento lo stato della pratica, sia recandosi allo sportello, sia con la consultazione diretta di un archivio informatico che gli consente di visualizzarne l'iter.
- Acquisisce le autorizzazioni, i pareri, le concessioni degli uffici comunali e degli Enti esterni
- Convoca le Conferenza di servizi tra gli enti terzi e consulta gli uffici comunali (attività economiche, urbanistica e patrimonio)

4. Ambito di applicazione

- Ristrutturazione o ampliamento di impianto produttivo
- Realizzazione di un impianto produttivo
- Riconversione di un impianto produttivo
- Opere interne ad un impianto produttivo

5. I vantaggi per l'utente

- Riduzione dei tempi
- Tempi certi
- Semplificazione regolamentare
- Modulistica omogenea
- Interlocutore unico

6. Metodologia di rilascio delle autorizzazioni

Allo scopo di facilitare la corretta presentazione delle domande viene messa a disposizione dell'utente apposita modulistica reperibile sul portale web del S.U.A.P.

La presentazione corretta delle domande formali, la completezza dei dati richiesti e la fornitura degli allegati prescritti, sono presupposto necessario per l'accoglimento delle stesse e per la garanzia di rispetto dei tempi previsti per l'emissione dell'atto conclusivo del procedimento.

L'elemento di radicale innovazione che caratterizza lo Sportello Unico consiste nel fatto che il

Comune si pone come interfaccia tra l'utente e gli eventuali altri enti esterni interessati

all'emissione finale del provvedimento, facendosi carico di gestire i relativi rapporti.

Lo Sportello Unico, infatti, provvede a trasmettere agli enti esterni al Comune la documentazione necessaria affinché gli stessi enti possano rilasciare i propri pareri, autorizzazioni, certificazioni, nulla osta, ecc., i quali verranno trasmessi al responsabile dello sportello unico che potrà, a quel punto, sottoscrivere l'atto conclusivo del procedimento, cioè l'autorizzazione richiesta.

Altro elemento di forte impatto positivo consiste nella garanzia del rispetto di una tempistica massima preordinata per l'emissione del provvedimento conclusivo di autorizzazione o concessione anche sulla base di quanto hanno espresso gli enti coinvolti (es. Asl, Arpa, Vigili del Fuoco, Regione, Provincia, ecc.). La carenza di elementi essenziali all'atto della presentazione della domanda comporterà il non accoglimento della stessa, mentre l'eventuale necessità di integrazione di allegati presentati in forma incompleta potrà comportare una sospensione dei termini prefissati con conseguente dilatazione dei tempi originariamente previsti per l'emissione dell'atto conclusivo del procedimento.

7. COSA FA IL RESPONSABILE UNICO DELLA STRUTTURA

1. Riveste il ruolo di Responsabile dell'intero procedimento e di Coordinatore degli enti coinvolti all'interno del procedimento per le autorizzazioni alla realizzazione di impianti produttivi di beni e servizi, loro ampliamento, ristrutturazione, cessazione e riconversione, esecuzione di opere interne ai fabbricati.
2. Al Responsabile Unico, è anche conferito il potere di ordinanza della riduzione in pristino nei casi e nelle forme previsti dalla legge.
3. Cura l'aggiornamento costante dell'Archivio Informatico, della modulistica e delle procedure informatiche, nonché la formazione e l'aggiornamento della struttura ogni qual volta sia ritenuto utile e necessario ai fini della funzionalità e dell'efficienza della Struttura.
4. Organizza e dirige la Struttura di cui è responsabile. A tal proposito organizza e promuove riunioni periodiche al fine di ottimizzare l'attività della Struttura; aggiorna almeno annualmente, ovvero ogni qualvolta lo ritenga utile e necessario, l'organizzazione funzionale ed operativa.

8. Organizzazione interna

Lo Sportello Unico, diretto dal responsabile coadiuvato dai propri collaboratori, agisce secondo

due modalità operative:

La prima modalità è dedicata al ricevimento del pubblico (**front-office**) per fornire le

informazioni sulle procedure, le spiegazioni della modulistica, il controllo preventivo delle domande predisposte e dei relativi allegati, nonché per l'eventuale rilascio immediato delle autorizzazioni più semplici e di utilizzo quotidiano corrente.

La seconda modalità è riservata alle pratiche più complesse, le quali, per il loro peso ed importanza, devono sottostare ad una procedura amministrativa più articolata con più alto

apporto professionale, ad un inserimento organico nei flussi di lavoro dell'applicativo informatico, ad un approfondimento legislativo e regolamentare, nonché all'avvio delle relazioni burocratiche con gli enti esterni da coinvolgere, cioè ad una vera e propria istruttoria

complessa che richiede di essere impostata con l'opportuna competenza e tempistica (**backoffice**).

PARTE I - PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Uguaglianza

L'erogazione del servizio si ispira al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e/o sindacali, appartenenza ad associazioni o categorie con scopi leciti e legittimi.

Si garantisce la parità di trattamento nell'accesso e fruizione del servizio fra le diverse aree geografiche di utenza, fra le diverse categorie o fasce di utenti.

L'uguaglianza assicurata, intesa come divieto di discriminare l'utente, non significa garantire uniformità delle prestazioni da un punto di vista delle condizioni personali e sociali.

L'Amministrazione, nell'intento di agevolare la fruizione del servizio da parte di utenti portatori di handicap, adotta tutte quelle iniziative anche procedurali per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti suddetti.

2. Imparzialità

L'Amministrazione si impegna ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale, allo scopo di evitare danneggiamenti all'utente a causa di eventuali condotte inopportune dei propri dipendenti addetti al servizio.

3. Continuità

L'Amministrazione garantisce l'erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, eccezion fatta per cause di forza maggiore.

Gli orari di apertura al pubblico sono quelli indicati presso il servizio e comunque riassunti nell'appendice A allegato al presente documento.

I casi di funzionamento irregolare o interruzione del servizio, qualora dovuti a cause prevedibili, saranno espressamente comunicati con sufficiente anticipo (minimo 2 giorni) agli utenti e contemporaneamente saranno adottate le misure volte ad arrecare agli utenti medesimi il minor disagio possibile.

Le forme di comunicazione prescelte dall'ente relativamente alla fruizione del Servizio Sportello Unico, sono le seguenti:

- affissione presso la bacheca comunale presente presso il municipio
- pubblicazione di un avviso sul portale web dello sportello unico (www.comune.taranto.it/suap/index.html)

4. Diritto di scelta

Ove sia consentito dalla normativa regolatrice del Servizio, l'utente ha il diritto di scegliere tra le procedure in base alle quali il servizio viene erogato, compatibilmente con la rispondenza e la legittimità delle richieste avanzate rispetto ai limiti stabiliti dalle leggi.

Le procedure di presentazione dell'istanza volta all'ottenimento del provvedimento finale, come previste dal D.P.R. n. 447/1998 modificato dal D.P.R. n. 440/2000, sono:

- il procedimento semplificato
- il procedimento autocertificato

Procedimento mediante autocertificazione

Il richiedente deve produrre le autocertificazioni attestanti la conformità della richiesta alle norme in materia urbanistica, della sicurezza degli impianti, della tutela sanitaria e della tutela ambientale.

Sono esclusi dalle autocertificazioni:

- Impianti e depositi di cui all'articolo 27 del Decreto Legislativo 112/98; (impianti nucleari, d'armi, d'oli minerali, di rifiuti e sostanze pericolose);
- Progetti che richiedono il giudizio di compatibilità ambientale (VIA)
- Progetti che richiedono variante urbanistica;
- Progetti che incorrono in pericoli di incidenti rilevanti connessi con determinate sostanze pericolose e alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento (D. Lgs. 334/1999)
- Controllo formale e richiesta integrazioni: entro 30 giorni;

Osservazioni, memorie, richiesta di audizione o di riunione: entro **20 giorni** (da parte di portatori di interessi pubblici o privati, individuali o collettivi oppure da parte di portatori di interessi diffusi, costituiti in associazione o comitato, cui possa derivare un pregiudizio dalla realizzazione dell'impianto – art. 6 comma 13 D.P.R. 447/98).

Durata massima del procedimento: entro **60** giorni (ridotti a **45** giorni nel caso di impianti a struttura semplice, individuati secondo i criteri stabiliti dalla Regione).

Questo procedimento prevede l'autorizzazione per **silenzio assenso**. Allo scadere del termine, in mancanza di pronunciamento da parte del SUAP, la richiesta si intende autorizzata in conformità con le autocertificazioni prodotte e con eventuali altre autorizzazioni previamente acquisite ed il richiedente potrà comunicare la data di inizio lavori.

Il fatto che si sia concretizzato il silenzio-assenso non esclude i controlli di competenza dei vari enti ed organismi.

Falsità delle autocertificazioni: se lo Sportello Unico ravvisa la falsità dell'autocertificazione invia gli atti alla Procura della Repubblica ed il procedimento rimane sospeso fino alla decisione. Se la falsità di una delle autocertificazioni viene accertata dopo l'inizio dei lavori, il responsabile dello Sportello Unico ordina la riduzione in ripristino a spese dell'impresa e trasmette gli atti alla Procura della Repubblica.

Procedimento semplificato

Il procedimento semplificato è obbligatorio per impianti che utilizzino materiali nucleari, che producano armamenti, che prevedano depositi costieri o la produzione, la raffinazione, e lo stoccaggio di oli minerali; o il deposito, anche temporaneo, lo smaltimento, il recupero e il riciclaggio di rifiuti.

L'impresa presenta un'**unica domanda** allo Sportello Unico, il quale adotta direttamente ovvero chiede alle amministrazioni di settore gli atti istruttori e i pareri tecnici necessari ai fini del rilascio dell'autorizzazione.

Può essere avviata anche per libera scelta dell'imprenditore che non intenda avvalersi delle autocertificazioni. Le amministrazioni competenti sono tenute a far pervenire gli atti autorizzatori o il consenso entro **90 gg.** decorrenti dal momento del ricevimento della documentazione. Per le opere per le quali è prevista la valutazione di impatto ambientale il termine previsto è di **120 gg.** (prorogabile di 60 gg. per una sola volta).

Questo procedimento non prevede l'autorizzazione per silenzio assenso. Allo scadere del termine, qualora non tutte le autorizzazioni necessarie fossero pervenute al SUAP, sarà convocata una **Conferenza dei Servizi**, entro 5 giorni dalla scadenza.

Nel caso la richiesta comporti una variazione degli strumenti urbanistici e siano rispettate le condizioni di ammissibilità di cui all' art. 5 comma 1 del regolamento, potrà essere convocata la Conferenza dei Servizi, il cui pronunciamento, se positivo, costituirà una proposta di variante, sulla quale si pronuncia definitivamente, entro 60 giorni, il Consiglio Comunale.

In caso di parere negativo sul procedimento il richiedente può, entro 20 giorni, chiedere che sia convocata una **Conferenza dei Servizi** per discutere eventuali soluzioni per ottenere il superamento della pronuncia negativa. Se la Conferenza dei servizi non è in grado, entro 5 mesi dall'inizio del procedimento (9 mesi in caso di VIA), di pronunciarsi, potrà essere richiesta, entro 30 giorni, una pronuncia da parte del Consiglio dei Ministri.

Termini del procedimento: il procedimento si conclude nel termine di 5 mesi. Per le opere da sottoporre a valutazione di impatto ambientale si conclude in 9 mesi.

Parere preventivo

L'impresa può richiedere allo Sportello Unico di pronunciarsi (entro 90 gg.) sulla conformità del progetto preliminare con i vigenti strumenti di pianificazione paesistica, territoriale e urbanistica.

Procedimento di collaudo

Qualora sia previsto dalla normativa, gli impianti devono essere collaudati, ai fini del loro utilizzo, da professionisti o altri soggetti abilitati. Il collaudatore deve essere persona diversa dal progettista e dal direttore dei lavori, né essere in alcun modo collegato all'impresa.

Il certificato di collaudo positivo consente di avviare l'attività produttiva, in attesa del rilascio definitivo dei certificati di agibilità, del nulla osta all'esercizio di nuova produzione e di ogni altro atto amministrativo richiesto.

Il Collaudo riguarda tutti gli adempimenti previsti dalla legge ed in particolare:

- Strutture edilizie
- Impianti produttivi
- Misure ed apparati volti a salvaguardare
- Sanità
- Sicurezza
- Tutela ambientale
- Conformità alle norme sulla tutela dei lavoratori nei luoghi di lavoro

- Conformità alle prescrizioni dettate in sede di autorizzazione.

Durata massima del procedimento : entro **60 giorni**. Il SUAP fissa la data del collaudo in un periodo compreso tra i 20 e i 60 giorni dalla presentazione della richiesta.

Decorsi i 60 giorni dalla richiesta senza che sia avvenuto il collaudo, questo potrà predisposto dall'azienda e comunicato successivamente al SUAP.

Che cos'è la conferenza dei servizi

- è composta da rappresentanti designati dagli enti terzi coinvolti nel procedimento
- può interessare anche i soggetti portatori di interessi pubblici o privati, individuali o collettivi, nonché i portatori di interessi pubblici o privati, individuali o collettivi, nonché i portatori di interessi diffusi costituiti in associazioni o comitati, cui possa derivare un pregiudizio dalla realizzazione del progetto dell'impianto produttivo
- è convocata dal responsabile Unico
- qualora decorsi 90 giorni dalla data di presentazione dell'istanza, anche un solo Ente coinvolto nel procedimento, non abbia fatto pervenire allo sportello Unico l'atto di assenso o il parere;
- qualora il progetto presentato comporti la variazione di strumenti urbanistici;
- **anche su richiesta del richiedente, qualora un ente si pronunci negativamente, al fine di concordare quali siano le condizioni per superare la pronuncia negativa;**

Strumenti per il procedimento unico

1. Domanda per l'avvio del procedimento (semplificato) - Capo II art. 4 DPR 447/98

Contiene varie tipologie di attività ed impianti e le schede informative che riguardano le varie fasi dell'attività produttiva. Il modulo deve essere compilato solo nelle parti che interessano e consegnato o spedito allo Sportello Unico per le attività Produttive, necessariamente in allegato alla richiesta di autorizzazione unica.

2. Pronuncia sulla conformità del progetto preliminare con i vigenti strumenti di pianificazione paesistica, territoriale e urbanistica (art. 3 , comma 3, DPR n. 447/1998)
3. Richiesta informazioni sulle opportunità localizzative
4. Richiesta conferenza di servizi - Ex art. 4 comma 2 DPR 447/98

Costi

I costi relativi alla domanda (diritti e spese necessari ad ottenere concessioni, autorizzazioni, pareri, nulla osta, etc.) variano a seconda del tipo di procedimento e comprendono anche gli importi richiesti dalle altre pubbliche amministrazioni.

Su INTERNET

Il sito Internet (<http://www.comune.taranto.it/suap/index.html>) oltre ad una breve descrizione degli obiettivi, della struttura organizzativa e delle modalità operative dello sportello unico consente all'utente:

- di scaricare la modulistica per l'adempimento delle diverse procedure
- di ottenere informazioni sui sub-procedimenti e sui relativi referenti
- di monitorare, tramite p.iva e/o password, lo stato di avanzamento della propria pratica
- di ottenere informazioni in merito alle possibilità insediative nelle aree produttive del territorio
- **di prendere visione delle agevolazioni di cui può beneficiare per l'esercizio dell'attività d'impresa**

5. Partecipazione

La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio è garantita allo scopo di favorire la collaborazione nei confronti dell'Amministrazione.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso del Servizio, compreso lo stato di avanzamento del procedimento dal medesimo iniziato.

L'accesso potrà avvenire utilizzando la modulistica appositamente predisposta o, nei casi di impossibilità, secondo semplice domanda indirizzata al Comune contenente i dati e gli estremi che consentano la risposta.

La risposta alla richiesta dell'utente è assicurata in forma scritta da questo Ente entro il termine certo di 90 giorni.

L'utente che accede al Servizio può presentare altresì reclami o istanze inerenti l'erogazione del servizio stesso, producendo documenti, prospettando osservazioni, formulando suggerimenti, allo scopo di consentire un miglioramento delle prestazioni.

6. Efficacia ed efficienza

L'Amministrazione si impegna ad erogare il servizio in modo idoneo a garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficacia ed efficienza, adottando tutte le misure necessarie

per garantire il raggiungimento di tali obiettivi ed elaborando annualmente uno specifico Piano di miglioramento della qualità del servizio.

PARTE II – STRUMENTI

1. Adozione degli standard

Il SUAP provvede ad individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi, adotta e rende pubblici gli standard di qualità generali e specifici. Mentre i primi rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso del servizio reso, i secondi si riferiscono alle singole prestazioni rese all'utente.

Rappresentano standard generali di qualità nell'erogazione del servizio:

- la percentuale di procedimenti conclusi entro il tempo massimo stabilito.
- il numero di richieste di accesso o visione dei documenti inerenti il procedimento, evase dallo Sportello in un tempo massimo stabilito (per esempio un semestre).
- il numero di richieste di informazioni presentate dagli utenti, evase dallo Sportello entro il tempo massimo stabilito.
- il numero di procedimenti attivati in un arco di tempo stabilito (per esempio un semestre), divisi per tipologia.

Di tutti i citati standards generali il comune assicura il costante monitoraggio volto all'analisi e successivo miglioramento delle prestazioni erogate.

Rappresentano standard specifici di qualità nell'erogazione del servizio:

- il tempo massimo di evasione della richiesta o domanda, stabilito in 90 giorni
- il tempo massimo di attesa presso gli uffici, stabilito in 15 minuti (tempo medio)
- il tempo massimo di attesa per stabilire un contatto telefonico o telematico e la completezza dell'informazione ricevuta, stabilito in 10 minuti
- numero minimo di ore di apertura al pubblico del servizio, stabilito in 3 ore giornaliere
- il numero dei reclami ricevuti in un semestre in ordine all'erogazione del servizio
- tempo massimo di risposta ai reclami, stabilito in 20 giorni.

L'osservanza degli standard non può essere soggetta a condizioni e l'Amministrazione si impegna a svolgere verifiche periodiche semestrali sia sul rispetto sia sull'attualità dei medesimi, per mantenerli adeguati alle esigenze.

2. Semplificazione delle procedure

Il SUAP si impegna a razionalizzare, ridurre e semplificare le procedure adottate, fornendo opportuni chiarimenti agli utenti ed adottando ove possibile schemi di domanda e formulari sintetici, di semplice lettura e di chiara compilazione.

Il SUAP provvede inoltre alla informatizzazione dei modelli di domanda delle pratiche da presentare.

Nel rispetto dei principi di semplificazione, non sono richiesti all'utente documenti che

L'Amministrazione può acquisire direttamente ed autonomamente, purché sulla base di indicazioni di data e protocollo fornite dagli utenti medesimi.
La richiesta di documenti originali è limitata da parte del Servizio ai casi espressamente previsti dalla legge.

3. Informazione agli utenti

Il SUAP garantisce la piena informazione agli utenti riguardo alle modalità di fruizione del servizio stesso ed alle eventuali possibilità di scelta del procedimento, fornite dalle norme di riferimento anche regolamentari.

In particolare sono rese note:

- le condizioni economiche e tecniche e le tariffe per l'erogazione del servizio, mediante pubblicazione sul portale web <http://www.comune.taranto.it/suap/suap.asp>
- le variazioni intervenute nelle modalità di accesso o di erogazione del servizio, attraverso affissione presso la bacheca comunale o pubblicazione sul portale web
- le modalità di rapporto con l'utenza e le modifiche successive che si rendano necessarie, mediante affissione presso la bacheca comunale o pubblicazione sul portale web.

Tutte le informazioni saranno rese note all'utenza mediante pubblicazione sul portale web.

Attraverso verifiche periodiche sarà sempre assicurato il funzionamento delle linee di informazione e la loro accessibilità al pubblico; contestualmente il Servizio si impegna ad attuare la chiarezza e la comprensibilità dei testi anche secondo codici di stile e redazione.

L'utente potrà ottenere dal Servizio informazioni riguardo alle modalità giuridiche e tecniche di accesso agli atti, nel rispetto dei limiti imposti da specifiche norme sulla tutela della Privacy.

L'Amministrazione informerà l'utente singolarmente, con i mezzi più idonei ed efficaci circa qualunque decisione lo riguardi, esplicitando le motivazioni che hanno portato al convincimento ed indicando le possibilità di reclamo e gli strumenti di ricorso avverso la decisione.

4. Obbligo di valutazione

Il SUAP provvederà a verificare il raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse, di qualità e di efficacia dei servizi prestati.

Per questo sono predisposti appositi questionari e schede di rilevazione (Appendice A) a disposizione presso gli uffici e sul sito web con cui raccogliere l'opinione degli utenti.

I risultati saranno analizzati ed utilizzati utilizzati per individuare le misure idonee ad accrescere l'efficienza del servizio.

APPENDICE A

Orari di apertura e chiusura degli uffici del SUAP

Martedì, Mercoledì e Giovedì dalle ore 9:00 alle ore 12:30 (orario estivo)

Lunedì e venerdì (chiuso – solo per ritiro documenti.)

Martedì, Mercoledì e Giovedì dalle ore 9:00 alle ore 12:30 e **Giovedì** dalle ore 15,00 alle ore 16,30 (orario invernale-solo per ritiro documenti)

APPENDICE B

Questionario di valutazione

dello Sportello Unico del Comune di __TARANTO__

Con il presente questionario Le chiediamo di esprimere la Sua opinione in merito a:

- se ed in quale misura lo Sportello Unico ha soddisfatto le Sue esigenze;
- quali miglioramenti, eventualmente, si sente di suggerire.

Le Sue osservazioni costituiscono un giudizio a caldo sulla prestazione che la Struttura Le ha reso e saranno utilizzate per migliorare la qualità del servizio stesso. Per questo La ringraziamo sin d'ora per il Suo contributo.

Data _____

Sportello Unico per le Imprese e i Cittadini - www.comune.taranto.it

1. Tipologia di richiesta (procedimento amministrativo) per la quale si è rivolto allo Sportello Unico: _____;

2. Come giudica la prestazione tecnico-amministrativa ricevuta in relazione a:

- Efficacia delle informazioni
- Puntualità nella prestazione (tempi)
- Trattamento ricevuto

3. Indicazioni, suggerimenti o richieste che ritiene di formulare: _____

_____;

4. La qualità del servizio reso ha risposto alle Sue aspettative?

Cognome, nome e recapito (facoltativo) _____

1 2 3 4 5

Insufficiente Ottimo

1 2 3 4 5

Insufficiente Ottimo

1 2 3 4 5

Insufficiente Ottimo

1 2 3 4 5

Per nulla Molto

Sportello Unico – Carta dei Servizi

Il Responsabile Struttura Unica SUAP
(Dott.ssa De Francesco Maria Francesca)

Sportello Unico – Carta dei Servizi