



Dipartimento 3 Pianificazione territoriale, Patrimonio, Progetti Speciali

**LA CARTA DEI SERVIZI DEL SUAP – “SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITA’ PRODUTTIVE”
attuato attraverso:**

“C.d.r. Sportello Unico per le Imprese” e “C.d.r. Commercio attività produttive”

(Delibera di G.C. n. 76 del 31 Marzo 2014)

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. 5** – La gestione della qualità
- **Art. 6** – La politica della qualità

➤ **Capitolo 2 – “Il Servizio”**

- **Art. 7** – Chi siamo – cosa facciamo
- **Art. 8** – Le principali caratteristiche del servizio erogato
- **Art. 9** – Le modalità di erogazione del servizio
- **Art. 10** – La nostra missione
- **Art. 11** – I nostri principi
- **Art. 12** – I nostri impegni
- **Art. 13** – Gli strumenti adottati per garantire il rispetto dei principi fondamentali – I nostri standard
- **Art. 14** – I termini di “impegno” e i termini di legge

➤ **Capitolo 3 – “Il miglioramento”**

- **Art. 15** – Il miglioramento
- **Art. 16** – La semplificazione delle procedure
- **Art. 17** – Il sito internet dedicato
- **Art. 18** – L’informazione e la comunicazione ai clienti/utenti
- **Art. 19** – I rapporti con i clienti/utenti
- **Art. 20** – I fattori di qualità dei servizi offerti
- **Art. 21** – Monitoraggi e misurazioni – la soddisfazione del cliente/utente
- **Art. 22** – Audit – verifiche ispettive
- **Art. 23** – La gestione dei reclami

- **Art. 24** – La pubblicità
- **Art. 25** – La normativa di riferimento e i principi fondamentali dell'erogazione del servizio

ALLEGATO A) –Elenco procedimenti C.d.r. Sportello Unico per le Imprese

ALLEGATO B) – Elenco procedimenti C.d.r. Commercio Attività Produttive

Premesse

Lo “Sportello unico per le attività produttive” rappresenta un istituto funzionale alla semplificazione amministrativa, introdotto nel nostro ordinamento già dal 1998 e nel Comune della Spezia dall’ 1.3.1999 con l’istituzione della “*Struttura per gl’insediamenti produttivi dotata dello Sportello unico per le attività produttive*” per brevità definita “Sportello Unico imprese” (Foglio disposizioni n. 18/1999);

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. La Legge Regione Liguria n. 9/1999 semplificava ulteriormente per il territorio ligure, le procedure previste dalla norma statale.

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 due tipologie: “procedimento automatizzato” che recepisce e attua l’istituto della Scia, e “procedimento ordinario” che culmina con un provvedimento conclusivo da emanarsi entro 30 giorni 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 della Spezia, ad oggi, sono pertanto ricomprese nell’ambito del S.U.A.P le attività svolte dalle due strutture:

- SUAP - C.d.r. Sportello Unico per le Imprese;
- SUAP - C.d.r. Commercio, attività produttive.

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 è 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.

Negli **Allegati A) e B)** 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 – ambito C.d.r. Sportello Unico per le Imprese è servizio certificato UNI EN ISO 9001 2008 e pertanto opera nel rispetto dei requisiti previsti dal "Manuale per la gestione della Qualità".

Art. 5

La politica della qualità (SGQ)

Il SUAP – ambito C.d.r. Sportello Unico per le Imprese, 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, ottenendone il coinvolgimento nel Sistema di Gestione 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 – ambito C.d.r. Sportello Unico per le Imprese, 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 pareri preliminari riguardo la conformità dei progetti, 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 Commissione Sanitaria ASL 5[^], Conferenza gas tossici ASL 5[^], nonché Conferenza semplificata a livello locale per i profili relativi a bonifiche dei suoli con Servizio Ambiente Comunale.

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;
- Nell'ambito del **back office** esercita 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:

- C.d.r. Sportello Unico per le Imprese – P.zza Europa, 1 – Piano VI° - e *front office* allargato presso CNA Sistema Impresa – Confartigianato – Confindustria La Spezia.

- C.d.r. Commercio Attività produttive – Via Fiume, 2017- Piano 1° - e front office digitale attraverso il sito web dedicato accessibile al link <http://suap.spezianet.it/>.

Nel corso dell'anno 2014, i 2 *front office* verranno trasferiti al Piano Terra del Palazzo Comunale nell'ambito del nuovo "Sportello unico dei servizi – Sportello polivalente polifunzionale di terza generazione" in corso di realizzazione.

I 2 *back office* saranno trasferiti rispettivamente:

- C.d.r Sportello Unico Imprese – Piano Terra del Palazzo Comunale – P.zza Europa, 1 –

- C.d.r. Commercio attività produttive - Piano 2° del Palazzo Comunale – P.zza Europa, 1.

- lo sportello telematico (*check list* e modulistica *on line su Web*, E-mail, PEC);

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, con affissione di cartelli, mediante informazione diretta all'U.R.P., alle Associazioni, Ordini e Collegi professionali 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 adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire le anomalie.
- **Cortesìa 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, il SUAP è aperto al pubblico con il seguente orario:

- SUAP - C.d.r. Sportello Unico per le Imprese – P.zza Europa, 1 – Piano VI° -

- Lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì: dalle 8,00 alle 13,00;
- Martedì: dalle 8,00 alle 18,00 (esclusi i mesi di luglio e agosto durante i quali si mantiene orario 8,00 – 13.00);
- Sabato: dalle ore 8,00 alle ore 12,00.

- SUAP - C.d.r. Commercio Attività produttive – Via Fiume 207 – Piano 1°

- Lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì: dalle 10,30 alle 13,00;
- Martedì: dalle 8,00 alle 18,00 (esclusi i mesi di luglio e agosto durante i quali si mantiene orario 8,00 – 13.30);
- Sabato: dalle ore 10,30 alle ore 12,00.

A richiesta, per una migliore accessibilità per i Clienti con necessità speciali al fine del superamento delle barriere architettoniche, il SUAP - C.d.r. Sportello Unico per le Imprese,

collocato al 6° Piano del Palazzo Comunale riceve il pubblico anche al Piano 5°, presso la Saletta delle conferenze.

L'accesso al pubblico può essere sospeso per un massimo di 4 giorni nel corso di ogni anno per ragioni di carattere straordinario delle quali verrà fornita puntuale notizia.

Gli standard di erogazione del servizio e relativi indicatori sono illustrati nelle Schede "Standard qualità" e "Comunicazione al pubblico" redatte e aggiornate annualmente in applicazione della Delibera Civit 88/2010 e a disposizione degli utenti presso le sedi dei due Servizi.

Non danno luogo a violazione degli standard quantitativi e qualitativi previsti, i casi in cui l'inadempimento derivi da cause di forza maggiore, eventi straordinari e imprevedibili, responsabilità di terzi o dell'utente del servizio.

Art. 13

I termini di "impegno" e i termini di legge

Il SUAP - C.d.r. Sportello Unico per le Imprese, 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 nel termine di 60 giorni.

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, tra l'altro a:

- 1) Sviluppare ogni attività e aggiornamento finalizzati al mantenimento della Certificazione di Qualità in possesso del C.d.r. Sportello unico imprese;
- 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 - C.d.r. Sportello Unico per le Imprese ha adottato:

- ✓ Soppressione di quelle fasi procedurali che comportino costi più elevati dei benefici conseguibili;
- ✓ Trasparenza del procedimento, che si esplica in particolare con la pubblicazione su Web di 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;
- ✓ E' 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.

Per quanto concerne l'attività istruttoria di competenza del SUAP - C.d.R. Commercio-Attività Produttive, in ragione delle numerose innovazioni normative del periodo 2010-2013 ed in particolare dell'adozione su ampia scala dell'istituto della SCIA - Segnalazione Certificata d'Inizio Attività in sostituzione dei precedenti modelli autorizzativi, ha applicato le nuove disposizioni normative, che già da sé hanno comportato ampie semplificazioni delle procedure di competenza, in particolare fornendo un costante supporto all'utenza mediante un miglioramento continuo del modello comunicativo adottato sulla piattaforma web dedicata.

Annualmente lo Sportello Unico per le Imprese redige indagini statistiche dell'attività svolta e dei tempi impiegati, divulgandone gli esiti a mezzo internet e nel P.E.G.

Provvede inoltre a definire:

- Il flusso del procedimento con l'indicazione dei tempi di legge, dei tempi effettivi e dei tempi medi di conclusione;
- Quantificare i tempi di lavoro del servizio e quelli di cui sono responsabili l'impresa e/o il professionista;
- 3. il miglioramento del procedimento;
- 4. La revisione periodica della modulistica.

Sito Internet

Le informazioni e la modulistica sono disponibili all'indirizzo <http://www.suap.spezianet/>
<http://suap.spezianet.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 rilascio di ricevute all'interessato (firmata digitalmente dal responsabile del SUAP o dal responsabile del procedimento)
- il pagamento dei diritti e delle imposte.

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 al link www.sportelloimprese.laspezia.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 nell'ufficio;
- Portale web <http://suap.spezianet.it>
- *Front – office* allargato del SUAP - C.d.r. Sportello Unico per le Imprese presso le Associazioni di categoria interessate (CNA - Sistema Impresa, Confartigianato e Confindustria La Spezia) che punta alla realizzazione di un costante percorso di crescita culturale di tutti gli attori coinvolti i quali hanno la piena consapevolezza di far parte di un sistema collaborativo e cooperativo;
- *E- Mail* – PEC e contatti telefonici e personali;
- Pubblicazioni periodiche illustrative dei diversi temi d'interesse, disponibili sia su supporto cartaceo, sia *on line*;
- Organizzazione e partecipazione a convegni e seminari rivolti alle imprese e ai professionisti;
- Informazione tempestiva 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.

Somministra, per la valutazione del servizio e per comprendere il grado di soddisfazione dell'utente, questionari, di norma a cadenza biennale, che sono compilati dall'utenza (sia imprese, sia professionisti) e che consentono di effettuare una valutazione della qualità del servizio reso.

E' inoltre a costante disposizione degli utenti il foglio "I consigli", sia presso la sede del C.d.r. Sportello Unico Imprese, sia nel sito internet dedicato, per la compilazione anche on line.

Quanto emerge da tali indicazioni, mediante l'elaborazione dei dati con apposito software, viene tenuto di conto per il miglioramento dell'attività e del servizio reso.

Gli esiti dei questionari e dell'attività svolta sono indicati nei Progetti P.E.G. anche ai fini della valutazione del servizio.

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;

- Cura della distribuzione di opuscoli, *depliant* e pubblicazioni periodiche in merito ai servizi offerti, nonché della Carta della qualità dei Servizi;
- Gestione delle relazioni, anche mediante azioni di sensibilizzazione 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 *on line*, 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:
 - trasparenza nell'accesso al servizio;
 - tempestività nell'erogazione del servizio;
 - affidabilità attraverso adeguati sistemi di formazione professionale del personale.
- Costante comunicazione all'interessato circa lo stato dell'iter procedurale della domanda presentata.

Art. 20

Monitoraggi e misurazioni - Soddisfazione del Cliente/Utente

Lo Sportello unico monitora costantemente le informazioni riguardanti la percezione del Cliente su quanto l'organizzazione soddisfi i requisiti del Cliente medesimo, somministrando per la valutazione del servizio e per comprendere il grado di soddisfazione, specifici questionari che vengono compilati dagli utenti e che consentono di effettuare una valutazione della qualità del servizio reso, previa redazione di un Piano periodico della *customer*.

Quanto emerge da tali indicazioni, elaborato attraverso specifico *software* dedicato, è divulgato mediante pagina *Web* e tenuto in conto per il miglioramento dell'attività e del servizio erogato.

Gli esiti dei questionari e dell'attività svolta, sono indicati nel monitoraggio dei Progetti P.E.G. ai fini della valutazione del servizio.

Altro parametro utilizzato per tale attività di verifica è la gestione dei reclami ricevuti dai Clienti (*vedi anche Art. 22*) la loro valutazione complessiva, condotta in occasione del riesame della Direzione previsto nell'ambito del mantenimento della Certificazione di qualità (SUAP - C.d.r. Sportello Unico imprese).

Art. 21

Audit – verifiche ispettive

L'esecuzione di audit Interni ha lo scopo di verificare se il Sistema della Qualità:

1. E' conforme ai requisiti della norma internazionale di riferimento UNI EN ISO 9001:2008;
2. E' conforme ai requisiti del sistema di gestione stabiliti dall'organizzazione stessa;
3. E' efficacemente attuato e mantenuto aggiornato nel perseguimento della Politica della Qualità.

Gli audit sono programmati annualmente:

- in relazione all'esito di precedenti verifiche;
- in relazione allo stato ed all'importanza delle attività verificate;
- in modo da assicurare, nell'arco dell'anno, la verifica dei processi richiamati nel "Manuale per la gestione della qualità".

La programmazione garantisce che tutti i processi di sistema siano verificati almeno una volta l'anno, ed è impostata in base a:

1. Indirizzi organizzativi stabiliti dalla Direzione;
2. Analisi dello stato delle non conformità, dei reclami e delle azioni correttive e preventive;
3. Risultati delle verifiche ispettive precedenti;
4. Decisioni prese in ambito di riesame del Sistema di Gestione della Qualità.

La programmazione degli audit è basata anche sui risultati degli audit svolti in precedenza e su eventuali impatti al normale svolgimento dei processi di sistema.

I risultati degli audit interni sono registrati e portati all'attenzione della Direzione.

Qualora durante le verifiche ispettive siano riscontrate non conformità, il servizio intraprende idonee azioni correttive al fine del superamento e successive attività di verifica accertano e registrano l'attuazione e l'efficacia delle azioni correttive intraprese con relativa comunicazione dell'esito alle funzioni interessate.

Il Responsabile Qualità del Suap - C.d.r. Sportello Unico Imprese, conserva e archivia tutta la documentazione prodotta nel corso delle verifiche ispettive, provvedendo altresì all'analisi dei dati emersi in occasione dei riesami da parte della Direzione al fine di valutazione dell'andamento del Sistema.

Art. 22

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 – C.d.r. Sportello Unico per le Imprese e SUAP – C.d.r. Commercio Attività Produttive - con riferimento alle norme ed alla Carta dei Servizi, nonché segnalazioni.

Il reclamo e la segnalazione possono essere effettuati in qualsiasi forma al referente reclami e segnalazioni del Dipartimento 3 (verbale, cartacea, a mezzo *e – mail, di persona, mediante l'apposito software*) e, valutata la fondatezza dello stesso, è garantita una risposta in modo celere e comunque entro 30 giorni, con le modalità previste dal *software* <http://reclami.spezianet.it> di cui il Comune della Spezia si è dotato.

Art. 23 **La pubblicità**

La presente Carta viene pubblicata nel sito internet, posta in visione e resa a disposizione del pubblico presso le sedi dei C.d.r. P.zza Europa, 1 – Piano VI° e Via Fiume, 207 – Piano I°.

Dei principali obiettivi raggiunti in termini di qualità del servizio e dei reclami pervenuti, sarà divulgata ogni informazione al cliente/utente.

Art. 24 **La normativa di riferimento e i principi fondamentali dell'erogazione del servizio**

La Carta dei Servizi è redatta in base a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994;
- Decreto legislativo n. 286 del 30 Luglio 1999, Capo III, articolo 11;
- DL 12 maggio 1995 n.163 convertito con la L. 11 luglio 1995 n.273 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.”;
- Ministero delle Attività produttive - Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela dei Consumatori, “Dalla Carta dei servizi alla Carta della qualità – Proposte per migliorare la tutela del consumatore utente attraverso le carte dei servizi”, 2003.

e ai principi contenuti nelle seguenti norme:

Legge n. 241/1990 e D.P.R. n. 160/2010.

**PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI S.U.A.P. gestiti attraverso
il “C.d.r. Sportello Unico per le Imprese” e il “C.d.r. Commercio Attività produttive”**

ALLEGATO A

SUAP - C.d.R. SPORTELLO UNICO PER LE IMPRESE
Direttore Dipartimento 3 Mobilità e Progetti Speciali

Dr. Arch. Emilio Erario

Dirigente

Avv. Laura Niggi

Funzionario Responsabile

Daura Sorrentino

P.zza Europa, 1 – Piano VI°

Tel. 0187 727 706 – 705

daura.sorrentino@comune.sp.it

Realizzazione/modifica/ristrutturazione/ampliamento/trasferimento/voltura insediamento produttivo **Artigianale:**

Es.: (Autocarrozzeria - Auto-motorimessa – Autofficina/Elettrauto - meccatronica - Autolavaggio - Carpenteria - Falegnameria – Frantoio - Lavanderia a secco e/o ad acqua, Tintoria, Stireria - Lavanderia self service - Laboratorio lavorazione marmi e graniti - Officina meccanica – Scaforimessa - Tipografia – Serigrafia – Litografia – Vetreria e simili, Toilettatura animali, attività varie)

Realizzazione/modifica/ristrutturazione/riconversione/ampliamento/trasferimento insediamento produttivo **Industriale**

Realizzazione/modifica/ampliamento rete di **Servizi**

Es.: Reti fognarie - Allacciamento rete gas - Reti filoviarie

Realizzazione/ modifica/adeguamento tecnologia di impianti per **Teleradiocomunicazione**

Es.: Tralicci - Stazioni radio base – Radio – TV –

Realizzazione/modifica/ampliamento/ristrutturazione trasferimento insediamento produttivo **Sanitario**

Es.: Presidio sanitario - Presidio odontoiatrico - Presidio fisioterapico - Presidio di radioterapia e simili - Presidio veterinario

Realizzazione/modifica/ampliamento/ristrutturazione/trasferimento insediamento produttivo per **Servizi**

educativi

Es.: Nido d'infanzia - Servizi integrativi (Centro bambini e bambine) - Servizi ricreativi e simili

Realizzazione/modifica/ristrutturazione/trasferimento insediamento produttivo **Socio - Sanitario**

Es.: Casa di riposo e simili

Realizzazione/modifica/ristrutturazione/ampliamento/trasferimento **insediamenti onlus**

Es.: Comunità terapeutica - Casa famiglia - Centro riabilitativo - Centro residenziale di sollievo e simili.

Realizzazione/modifica/ristrutturazione/riconversione ampliamento/trasferimento insediamento produttivo **Agricolo**

Es.: Frantoio – Serra e simili

Realizzazione/modifica/riconversione/ristrutturazione/ampliamento/trasferimento **insediamenti produttivi – procedimenti in conferenza dei servizi**

A.U.A. – Autorizzazione unica ambientale per piccole e medie imprese – DPR 59/2013 –

Ricomprende:

Autorizzazione agli scarichi di cui al capo II del titolo IV della sezione II della Parte terza del D.Lgs. 152/06;

Comunicazione preventiva di cui all'articolo 112 del D.Lgs. 152/06, per l'utilizzazione agronomica degli effluenti di allevamento, delle acque di vegetazione dei frantoi oleari e delle acque reflue provenienti dalle aziende ivi previste;

Autorizzazione alle emissioni in atmosfera per gli stabilimenti di cui all'Art. 269 del D.Lgs.vo n. 152/06;

Autorizzazione in via generale di cui all'Art. 272 del D.Lgs. vo n. 152/06 (emissioni in atmosfera poco rilevanti);

Comunicazione o nulla osta di cui all'Art. 8, c. 4 o c. 6 della L. 447/1995; (nulla osta in materia di inquinamento e impatto acustico);

Autorizzazione all'utilizzo dei fanghi derivanti dal processo di depurazione in agricoltura di cui all'Art 9 del D.Lgs.vo n. 99/92;

Comunicazioni in materia di rifiuti di cui all'Art. 215 e all'Art. 216 del D.Lgs.vo 152/06; (autosmaltimento e recupero rifiuti).

Attività estrattive - Coltivazione di cava, comprese le eventuali strutture di deposito a servizio dell'attività estrattiva (Legge R.L. 12/2012)

Realizzazione/ristrutturazione/modifica/voltura **impianto di distribuzione carburanti** per autotrazione ad uso pubblico e ad uso privato

Autorizzazione al **trasporto di carburanti** mediante recipienti mobili

Rimozione impianti di distribuzione carburanti per autotrazione/serbatoi

Collaudo impianti di distribuzione carburanti per autotrazione
Installazione e azionamento motori elettrici e/o a scoppio (come da Regolamento comunale di acustica)
Utilizzo di gas tossici
Realizzazione di linee e impianti elettrici con tensione nominale fino a 15000 V.
Realizzazione di linee ed Impianti elettrici diversi da quelli di cui sopra (come da All 2 L. R. Liguria n. 10/2012 modificata da L.R. n. 3/20139
Interventi relativi agli impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili Realizzazione di: Pannelli solari termici o impianti fotovoltaici - Impianti solari termici o di produzione di energia termica da fonti rinnovabili - Generatori eolici - Impianti alimentati da biomasse, gas di discarica, gas residuati da processi di depurazione e biogas con capacità di generazione o operanti in assetto cogenerativo.
Parere preliminare di conformità per realizzazione di insediamento produttivo
Parere preliminare di conformità per realizzazione “attività artigianali potenzialmente inquinanti e rumorose” - insediamenti artigianali in zona Art. 7 c.1, lett C Cat U2 4° delle NCC del PUC
Decreti di classificazione industria insalubre - D.M. 5 settembre 1994 - Elenco delle industrie insalubri di cui all'art. 216 del testo unico delle leggi sanitarie.

ALLEGATO B)

SUAP - C.d.R. Commercio - Attività Produttive

Direttore Dipartimento 3 Mobilità e Progetti Speciali

Dr. Arch. Emilio Erario

Dirigente

Avv. Laura Niggi

Funzionario Responsabile

Dott.ssa Silvia Cavallini

COMMERCIO IN SEDE FISSA

Rilascio Autorizzazione per Apertura Trasferimento Ampliamento Voltura Medie strutture di vendita (se necessario anche il rilascio del titolo abilitativo edilizio e di altri titoli autorizzativi, concessori o assenti di varia natura nonché la preventiva approvazione di varianti agli strumenti di pianificazione territoriale ed urbanistica procedimento in CDS)

Rilascio Autorizzazione per Apertura Trasferimento Ampliamento Voltura Grandi Strutture di vendita (Procedimento in Conferenza dei Servizi)

Apertura esercizio di vicinato (procedimento con SCIA)

Rilascio autorizzazione per rivendita giornali e riviste, punti vendita esclusivi e non esclusivi e concessioni di suolo pubblico per chioschi (edicole)

Apertura esercizi "forme speciali di vendita"(procedimenti con scia)

Commercio di cose usate o cose antiche e/o aventi valore artistico

Comunicazione vendita su area privata esercitata dai produttori diretti

Panificatori

PUBBLICI ESERCIZI (SOMMINISTRAZIONE ALIMENTI E BEVANDE E SALE GIOCHI)

Rilascio autorizzazione per apertura, trasferimento, ampliamento attività di somministrazione al pubblico di alimenti e bevande (pubblici esercizi);

Voltura o variazioni Pubblici Esercizi; scia

Somministrazione alimenti e bevande all'interno di mense e catering (scia)

Somministrazione alimenti e bevande quale attività accessoria presso altra attività principale (es. sale giochi, discoteche, musei, strutture sportive ecc.) (scia)

Somministrazione occasionale e temporanea (scia)

Circoli con attività di somministrazione alimenti e bevande o altre attività (gioco lecito, pubblico spettacolo) (scia)

Rilascio Autorizzazione per giochi leciti (esercizi commerciali, monopoli)

Rilascio Autorizzazione per Sale Giochi

Giochi di sorte locale: Lotterie – tombole – pesche beneficenza

AUTORIZZAZIONI ARTT.68, 69, 86 T.U.L.P.S.

Rilascio Autorizzazione per spettacoli viaggianti/ Circhi equestri / parchi divertimento

Rilascio concessioni Luna park 1° e 2° turno

Rilascio dispositivo registrazione attività di spettacolo viaggiante

Rilascio autorizzazione per locali di pubblico spettacolo (sale da ballo - discoteche ecc),

Rilascio autorizzazione per palestra/impianti sportivi/piscine

Rilascio Autorizzazione per Apertura/Trasferimento/Ampliamento/Subentro esercizi di acconciatori ed estetista.
(scia)

AUTORIZZAZIONI ARTT.68 T.U.L.P.S.

Rilascio autorizzazione per Feste e Manifestazioni Temporanee e per Attività Rumorose Temporanee e/o Intrattenimenti musicali temporanei (dichiarazione semplificata in acustica)

ATTIVITA' RICETTIVE

Apertura, Trasferimento, Ampliamento Subentro Esercizio di Attività Alberghiere ed Extralberghiere
(Alberghi, Locande, RTA, Affittacamere, B&B, CAV, Case per ferie, AAUT, Ostelli, Agriturismi)(SCIA)

TRASPORTI

(Apertura/Subentro/cambi autovetture ecc. - Attività di Servizi Pubblici non di linea Noleggio autoveicoli con conducente e Taxi
Noleggio senza conducente

COMMERCIO SU AREE PUBBLICHE

Rilascio Autorizzazioni commercio in forma itinerante

Commercio a posto fisso gestione mercati:

- mercato giornaliero pza cavour
- mercato settimanale vle garibaldi - venerdì
- mercato settimanale via prosperi - martedì
- mercato mensile il cercantico nel golfo e
- mercato mensile vendita diretta prodotti agricoli – pza brin
- mercato settimanale vendita diretta prodotti agricoli Piazzale Kennedy

Gestione mostre-mercato prodotti tipici – pza varie della città

Gestione mercati opere dell'ingegno

Fiere Annuali:

S. Giuseppe –S. Giovanni – Palio

Mercati straordinari natalizi vle Garibaldi

Vidimazione registri carico e scarico sostanze zuccherine e vitivinicole

Vidimazione documenti di accompagnamento sostanze vitivinicole

Attività di agenzie di affari / Attività di Fochino e Istruttore di Tiro

Attribuzione numero matricola ascensori per fabbricati di civile abitazione per fabbricati industriali

Detenzione e vendita dei prodotti fitosanitari / Sanitarie

SUAP

C.d.r. Sportello Unico per le Imprese



C.d.r. Commercio attività produttive

