

SERVIZIO

SUAP

Sportello Unico per le Attività Produttive

Carta di Qualità dei Servizi

INDICE

Introduzione	2
A. Norme e principi	3
B. Presentazione del servizio	6
C. I servizi offerti	11
D. Standard e valutazione	16
E. Altre informazioni utili	19
Allegato1	21
Allegato 2	22

Introduzione

La Carta di Qualità dei Servizi

La Carta di qualità dei servizi consente d'informare, in modo trasparente ed immediato, sull'offerta delle prestazioni, sulle modalità d'accesso e di contatto, sui livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi al cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti nella comunità locale, favorendo un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione.

La Carta di qualità dei servizi è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli.

Tali livelli, inoltre, sono sottoposti a monitoraggio periodico, anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) del cittadino utente.

Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, articolate in fattori di qualità, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo.

Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento.

Caratteristiche della Carta

La Carta di qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni di quanto indicato. Annualmente sarà affiancata da una Relazione sui risultati conseguiti.

La Carta di qualità dei servizi e la Relazione sui risultati sono pubblicate sul sito del Comune di Salerno.

A. Norme e principi

1. Principi fondamentali

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune di Salerno si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

Imparzialità

Il Comune di Salerno eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Diritto di scelta

Laddove non lo impedisca la normativa di settore, e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

Partecipazione

Il Comune di Salerno s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Il Comune di Salerno promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

Efficienza ed efficacia

Il Comune di Salerno pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

Il Comune di Salerno assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune di Salerno considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

2. Principali riferimenti normativi

La Carta di qualità dei servizi si ispira principalmente alle seguenti fonti normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286

- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi.
- Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, di attuazione dell'art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi pubblici.
- D..Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 in tema di "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".



B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Lo Sportello unico per le Attività Produttive, regolamentato dal DPR 160/2010 e dal vigente regolamento comunale approvato dal C.C. con delibera n. 20 del 25/07/2011, costituisce l'unico soggetto pubblico di riferimento territoriale per tutti i procedimenti che abbiano ad oggetto l'esercizio di attività produttive, e quelli relativi alle azioni di localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione o riconversione, ampliamento o trasferimento, nonché cessazione o riattivazione delle suddette attività, ivi compresi quelli di cui al decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59.

Rientrano altresì nelle competenze del SUAP le procedure per l'installazione di impianti per le comunicazioni elettroniche di cui al D.Lgs. n. 259/2003 (telefonia mobile, televisione digitale, ecc....).

Il Suap costituisce, altresì, il punto di accesso per le istanze relative alle Agenzie di Viaggio (Delib. Giunta Regionale Campania n. 1278/1999) e la cd AUA (autorizzazione unica ambientale) istituita con il DPR n. 59/2013.

Sono esclusi, dalle competenze dell'ufficio, gli impianti e le infrastrutture energetiche, le attività connesse all'impiego di sorgenti di radiazioni ionizzanti e di materie radioattive, gli impianti nucleari e di smaltimento di rifiuti radioattivi, le attività di prospezione, ricerca e coltivazione di idrocarburi, nonché le infrastrutture strategiche e gli insediamenti produttivi di cui agli articoli 161 e seguenti del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163.

Sono altresì esclusi, per effetto del vigente Regolamento Comunale:

1. i progetti inoltrati da utenti non titolari di attività produttive;
2. i progetti relativi ad attività produttive che esercitano l'attività su suolo pubblico o privato gravato da servitù di pubblico passaggio; nell'ambito degli interventi ricadenti in aree dell'Autorità Portuale e Demaniali gli stessi potranno essere attratti al SUAP solo ove si tratti di modifiche di opere nell'ambito di aree già in concessione o, al di fuori della predetta ipotesi, solo se già dotati del relativo titolo concessorio;
3. i progetti relativi ad unità immobiliari gravate da abusi edilizi e/o oggetto di procedura non ancora conclusa attivata ai sensi dell'art. 36 del T.U. 380/2001, della L. 47/85, L. 724/94 e L. 326/03;
4. i progetti la cui realizzazione deve essere supportata dalla approvazione di un piano urbanistico attuativo.

2. Obiettivi

Il SUAP persegue, in linea generale, il rispetto e l'applicazione dei principi costituzionalmente tutelati dall'art. 97 Cost. e costituisce lo strumento innovativo mediante il quale l'Ente locale assicura l'unicità di conduzione e la semplificazione e l'accelerazione di tutte le procedure inerenti gli impianti produttivi di beni e servizi ed opera quale centro d'impulso per lo sviluppo economico del proprio territorio, assicurando la gestione del procedimento unico, l'assistenza e l'orientamento alle imprese ed all'utenza in genere, promuovendo la diffusione e la migliore conoscenza delle opportunità e potenzialità esistenti per lo sviluppo economico del territorio.

3. Attività e destinatari

I destinatari dei servizi resi dal SUAP sono tutti coloro i quali intendono avviare/modificare/riconvertire o cessare un'attività industriale, commerciale, artigianale, di pubblici esercizi, Bed & Breakfast e Agenzie di Viaggio, sia per quanto concerne la parte amministrativa che edilizia avendo, lo Sportello Unico per le Attività Produttive, acquisito le competenze in materia di edilizia produttiva.

Sono altresì destinatari dei servizi resi le società di telecomunicazioni che intendono installare infrastrutture per telefonia cellulare, nonché dei sistemi WiMAX ed in tecnologia T-ESDR (radio diffusione digitale terrestre).

Dovranno, altresì, rivolgersi al SUAP coloro i quali devono richiedere il rilascio, il rinnovo, o l'aggiornamento di uno o più dei sette titoli abilitativi ambientali, confluenti nell'AUA, come di seguito identificati:

1. Autorizzazione agli scarichi di acque reflue (parte terza, sez. II, tit. IV, capo II D.Lgs. 152/2006);
2. Comunicazione preventiva per l'utilizzazione agronomica degli effluenti di allevamento, delle acque di vegetazione dei frantoi oleari e delle acque reflue provenienti dalle aziende ivi previste art. 112 D.Lgs. 152/2006;
3. Autorizzazione alle emissioni in atmosfera art. 269 del D.Lgs. 152/2006;
4. Autorizzazione di carattere generale alle emissioni in atmosfera art. 272 del D.Lgs. 152/2006;
5. Documentazione previsionale di impatto acustico art. 8 L. 447/95;
6. Autorizzazione all'utilizzo dei fanghi derivanti dal processo di depurazione in agricoltura art. 9 D.Lgs. 99/1992;
7. Comunicazioni in materia di rifiuti: autosmaltimento rifiuti ed esercizio di operazioni di recupero di rifiuti pericolosi e non (artt. 215 e 216 D.Lgs. 152/2006);

Per ciascuno dei su indicati servizi l'ufficio:

1. fornisce, attraverso il FRONT-OFFICE, la propria consulenza, previamente alla presentazione della istanza, al fine di orientare l'utente verso scelte progettuali che siano rispondenti alla vigente normativa;
2. fornisce attività di PRE-ISTRUTTORIA in casi di particolare complessità;
3. predispone e pubblica on line, anche in collaborazione con gli altri Uffici/Enti, la modulistica e la documentazione per la presentazione delle istanze;
4. svolge attività di istruttoria delle Segnalazioni certificate di Inizio Attività per tutte le materie direttamente attratte alla diretta competenza del SUAP (edilizia produttiva, telefonia, commercio, artigianato, pubblici esercizi, bed & breakfast);
5. svolge attività di coordinamento con la Regione Campania per le SCIA relative alle Agenzie di Viaggio e con i diversi Enti preposti al rilascio delle autorizzazioni ambientali che sono state assorbite dall'AUA;
6. svolge attività di gestione di tutte le conferenze dei servizi volte al rilascio del provvedimento unico SUAP per tutte le istanze che non possono essere oggetto dei SCIA;

4. Recapiti, orari e modalità di accesso

SEDE: L'ufficio ha sede in via Dei Canali, 1 - Palazzo Sant' Antuono ingresso da via Dogana Vecchia, 24 - PIANO TERZO.

Apertura al pubblico: Gli Uffici ricevono martedì e giovedì dalle ore 9,00 alle 12,00 e dalle ore 15,30 alle ore 16,30, e mercoledì mattina solo previo appuntamento telefonico. Il Protocollo del SUAP è aperto dal Martedì al Giovedì dalle ore 9,00 alle 12,30 e di pomeriggio il Martedì e il Giovedì dalle 15.30 alle 16.30.

Accesso ai servizi: L'ufficio è dotato di PEC: protocollosuap@pec.comune.salerno.it per il tramite della quale è possibile ricevere e trasmettere istanze, dichiarazioni, comunicazioni varie. Sul sito sono indicate tutte le modalità per l'invio telematico delle pratiche, nonché il modello di delega al tecnico o al commercialista nel caso in cui il richiedente non fosse munito di firma digitale.

I titolari delle istanze potranno verificare lo stato della propria pratica attraverso il portale www.comune.salerno.it nella sezione dedicata al SUAP- Servizi on line. Il servizio è rivolto agli utenti autenticati che siano referenti di pratiche presentate allo Sportello Unico per le Attività Produttive. Possono essere verificate on line il dettaglio della pratica, l'elenco di tutte le fasi già concluse della pratica e lo stato attuale in cui essa si trova. Gli utenti autenticati e referenti di pratiche possono consultare le proprie pratiche attraverso la ricerca per "mie pratiche" e "per numero" distinte per singola referenza selezionata (ditta, richiedente, legale rappresentante, progettista, impresa edile, ecc.), e attraverso le ricerche libere per "nominativo", "protocollo" principale dell'istanza, "indirizzo" dell'intervento. Gli utenti non autenticati, o autenticati ma non referenti di pratiche, possono invece effettuare ricerche facilitate e verificare lo stato attuale delle pratiche. Le ricerche libere

abilitate sono per "nominativo", "protocollo" principale dell'istanza, "indirizzo" dell'intervento, e consentono di consultare i riferimenti principali della pratica e lo stato attuale. La ricerca per nominativo consente di individuare le pratiche inserendo sia la ditta (digitando il nominativo nel campo cognome) sia il richiedente della pratica.

5. Personale

Dirigente:

Arch. Davide Pelosio - d.pelosio@comune.salerno.it

Responsabile:

Meglio Carmela meglio@comune.salerno.it

PEC c.meglio@pec.comune.salerno.it

Ufficio Segreteria

PEC istituzionale: protocollosuap@pec.comune.salerno.it

Gnazzo Anna: 089 – 667235 - FAX 089 – 661291

Area Commercio in sede fissa

Esposito Raffaella: 089 – 667244 - r.esposito@comune.salerno.it

Caterina Autuori: 089 – 667248 - c.autuori@comune.salerno.it

Area Pubblici Esercizi (bar, ristoranti...) e Bed&Breakfast

Costanzo Anna: 089 – 667250 - a.costanzo@comune.salerno.it

Mirella Prezioso: 089 – 667233 - m.prezioso@comune.salerno.it

Area Artigianato

Oliva Carmine : 089 – 667246 - c.oliva@comune.salerno.it

Lomiento Maria Pia: 089 – 667230 - p.lomiento@comune.salerno.it

Area Tecnica e Amministrativa

Front Office: Bifulco Angelo: 089 – 667232 - a.bifulco@comune.salerno.it

Craparo Charles R.: 089 – 667226 - c.craparo@comune.salerno.it

Antonella Nobile: 089 – 667224 - ant.nobile@comune.salerno.it

Angela Rosa Muro: 089 – 667236 - a.muro@comune.salerno.it

6. Costo del servizio

Dal **1 gennaio 2013** è entrato in vigore il nuovo tariffario delle pratiche da presentare al SUAP e al SUE, approvato con Del. di G.C. n. 931/2012 del 21/12/2012 (pubblicata sul portale dell'Ufficio).

Gli utenti hanno l'obbligo di inoltrare le pratiche complete del versamento in unica soluzione previsto dal tariffario da effettuare sul c/c postale n. 77857928 intestato a: Comune di Salerno – Serv. Tesoreria Comunale *ovvero* con Bonifico sul C/C

IBAN: IT32I0101015200100000046039 intestato a Servizio Tesoreria Comunale di Salerno, presso Banco di Napoli, filiale 4000 di Salerno, indicando in entrambe le modalità la causale del versamento: “Diritti di Segreteria e di Istruttoria pratica SUAP”

A titolo meramente esemplificativo, i diritti da versare sono pari a:

- SCIA per attività edilizia € 240,00
- CIL - Comunicazioni di Inizio lavori edilizi € 160,00
- SCIA per avvio o modifica di attività commerciali, pubblici esercizi (bar, ristoranti..), att. artigianali € 80,00
- Comunicazione di cessazione di attività commerciali, pubblici esercizi (bar, ristoranti..), att. artigianali € 60,00
- SCIA per avvio o modifica di attività di Bed & Breakfast € 80,00
- Richiesta di Provvedimento Unico con Conferenza dei Servizi € 400,00
- Richiesta di Provvedimento Unico senza Conferenza dei Servizi € 300,00
- Deposito del Collaudo ai sensi dell'art. 10 del DPR. n. 160/2010 € 180,00
- Richiesta di Autorizzazione Paesaggistica € 200,00
- DIA ai sensi dell'art. 87 e 87bis del Codice delle Comunicazioni (Telefonia mobile, TV DVB-T...) € 240,00
- Autorizzazione ai sensi dell' Art. 87 del Codice delle Comunicazioni (Telefonia mobile, TV DVB-T...) € 300,00
- Comunicazioni ai sensi dell'art. 35 co. 4 della L. n. 111/2011 del Codice delle Comunicazioni €160,00

C. I servizi offerti

Sul presupposto che la domanda presentata è completa, e quindi non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge, il tempo massimo d'attesa ha inizio il giorno in cui il cittadino si presenta per chiedere il corrispondente servizio.

Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste nel paragrafo E. 2 di questa Carta.

Si fornisce, di seguito, una sintesi dei principali servizi erogati, delle loro caratteristiche e dei tempi massimi entro i quali l'Ufficio s'impegna a concludere il procedimento.

Tanto, secondo il seguente schema:

Attività/Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati dal SUAP	Termine massimo di conclusione del procedimento
1. Ufficio Commercio	SCIA per apertura/modifica/subentro attività commerciale	Efficacia immediata fatto salvo il potere di verifica dell'ufficio/enti entro il termine di 60 gg.
	Comunicazione per cessazione attività commerciale	Efficacia immediata
	Autorizzazioni medie e grandi strutture di vendita	Tempi di rilascio legati allo svolgimento della conferenza dei servizi
2. Ufficio Artigianato	SCIA per apertura/modifica/subentro attività estetisti e acconciatori	Efficacia immediata fatto salvo il potere di verifica dell'ufficio/enti entro il termine di 60 gg.
	SCIA per apertura/modifica/subentro attività tintolavanderia, panificatori, autoriparatori, meccanici e residuali attività artigianali	Efficacia immediata fatto salvo il potere di verifica dell'ufficio/enti entro il termine di 60 gg.
	Comunicazione per cessazione attività artigianale.	Efficacia Immediata
3. Ufficio Pubblici Esercizi	SCIA per apertura/modifica/subentro attività di Somministrazione di Alimenti e Bevande (pubblici esercizi)	Efficacia immediata fatto salvo il potere di verifica dell'ufficio/enti entro il termine di 60 gg.

	<p>SCIA per apertura/modifica/subentro attività di Bed & Breakfast</p> <p>Comunicazione per cessazione attività di Somministrazione e Bed & Breakfast</p>	<p>Efficacia immediata fatto salvo il potere di verifica dell'ufficio/enti entro il termine di 60 gg.</p> <p>Efficacia immediata</p>
4. Agenzie di Viaggio	<p>SCIA per Apertura agenzia di viaggio/apertura filiale/variazione strutturale/variazione sede filiale/chiusura agenzia</p>	<p>Efficacia immediata fatto salvo il potere di verifica dell'Ente competente (Regione) entro il termine di 60 gg. dalla presentazione</p>
5. AUA autorizzazione unica ambientale	<p>Attività per le quali può essere richiesta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Autorizzazione agli scarichi di acque reflue (parte terza, sez. II, tit. IV, capo II D.Lgs. 152/2006); 2. Comunicazione preventiva per l'utilizzazione agronomica degli effluenti di allevamento, delle acque di vegetazione dei frantoi oleari e delle acque reflue provenienti dalle aziende ivi previste art. 112 D.Lgs. 152/2006; 3. Autorizzazione alle emissioni in atmosfera art. 269 del D.Lgs. 152/2006; 4. Autorizzazione di carattere generale alle emissioni in atmosfera art. 272 del D.Lgs. 152/2006; 5. Documentazione previsionale di impatto acustico art. 8 L. 447/95; 6. Autorizzazione all'utilizzo dei fanghi derivanti dal processo di depurazione in agricoltura art. 9 D.Lgs. 99/1992; <p>Comunicazioni in materia di rifiuti: autosmaltimento rifiuti ed esercizio di operazioni di recupero di rifiuti pericolosi e non (artt. 215 e 216 D.Lgs. 152/2006);</p>	<p>se l'AUA sostituisce atti ambientali per i quali la conclusione del procedimento è inferiore o pari a 90 gg. l'Autorità Competente (Provincia/Regione) adotta il provvedimento finale entro 90 giorni e lo trasmette al SUAP che rilascia il titolo;</p> <p>se l'AUA sostituisce atti ambientali per i quali la conclusione del procedimento è superiore a 90 gg., il SUAP indice, entro 30 giorni, la conferenza dei servizi. L'Autorità competente (Provincia/Regione) adotta l'AUA entro 120 giorni dal ricevimento della domanda, salve integrazioni.</p>

<p>6. SCIA edilizia produttiva</p>	<p>SCIA per lavori di edilizia relativi impianti produttivi/commerciali/artigianali presentata dal titolare dell'attività imprenditoriale</p>	<p>Efficacia immediata fatto salvo il potere di verifica dell'ufficio/enti entro il termine di 30 gg.</p>
<p>7. CIL edilizia produttiva</p>	<p>Comunicazione inizio lavori di edilizia relativi impianti produttivi/commerciali/artigianali presentata dal titolare dell'attività imprenditoriale</p>	<p>Efficacia immediata fatto salvo il potere di verifica dell'ufficio/enti entro il termine di 30 gg.</p>
<p>8. Attività di pre – istruttoria</p>	<p>Parere Preventivo sulla conformità del progetto rispetto a strumenti di pianificazione paesistica, territoriale e urbanistica, o alla normativa commerciale, o a quella igienico – sanitaria e ambientale</p> <p>Conferenza dei servizi preliminare volta alla definizione dell'iter procedimentale ottimale, anche in relazione ai risparmi di tempo, denaro e risorse, per la realizzazione dell'opera richiesta</p>	<p>Il parere è rilasciato nel termine di 20 giorni per i procedimenti di minore complessità e comunque nel termine massimo di 90 giorni per gli altri procedimenti.</p> <p>La prima seduta è convocata entro 20 giorni dalla richiesta</p>
<p>9. Procedimento ordinario SUAP con conferenza dei servizi</p>	<p>Presentazione dell'istanza e verifica della completezza della documentazione</p> <p>Indizione e convocazione della conferenza dei servizi</p> <p>Chiusura conferenza e adozione provvedimento unico</p>	<p>5 giorni dalla presentazione</p> <p>Prima seduta della conferenza dei servizi entro 15 – max 30 gg. dall'indizione (a seconda della complessità del progetto)</p> <p>Entro max 25 giorni decorrenti dalla data della prima seduta della conferenza (fatte salve l'interruzione dei termini per richiesta e produzione chiarimenti e integrazioni)</p>
<p>10. Procedimento ordinario SUAP senza conferenza dei servizi – per i casi in cui occorre acquisire solo i pareri in materie di competenza diretta del SUAP (edilizia produttiva, commercio,</p>	<p>Presentazione dell'istanza e verifica della completezza della documentazione</p> <p>Chiusura del procedimento e adozione provvedimento unico</p>	<p>5 giorni dalla presentazione</p> <p>Entro max 25 giorni decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza (fatte salve l'interruzione dei</p>

<p>somministrazione, artigianato)</p>		<p>termini per richiesta e produzione chiarimenti e integrazioni)</p>
<p>11. Istanze di comunicazione elettronica (telefonia e digitale terrestre)</p>	<p>Istanza di autorizzazione art. 87 D.Lgs. 259/2003 (superiori a 20 watt)</p> <p>SCIA art. 87, comma 3. D.Lgs. 259/2003 (inferiori a 20 watt)</p>  <p>SCIA art. 87 bis D.Lgs. 259/2003</p> <p>Comunicazione comma 4 dell'art. 35 della L. n. 111/2011</p>	<p>90 giorni dalla presentazione dell'istanza salvo interruzione dei termini per richiesta integrazioni da effettuare nei primi 15 gg.</p> <p>90 giorni dalla presentazione dell'istanza salvo interruzione dei termini per richiesta integrazioni da effettuare nei primi 15 gg.</p> <p>30 giorni dalla presentazione dell'istanza salvo interruzione dei termini per richiesta integrazioni da effettuare nei primi 15 gg</p> <p>Efficacia Immediata</p>
<p>12. Procedimento variante urbanistica semplificata (art. 8 DPR 160/2010)</p>	<p>Istanza per procedimento unico in variante urbanistica</p>	<p>Trasmissione istanza al Settore Urbanistica – Servizio trasformazioni Urbanistiche per acquisizione parere da rendere entro 30 gg. dalla trasmissione.</p> <p>In caso di parere favorevole valutazione di ammissibilità da parte della G.C. da rendere entro i successivi 30 gg.</p> <p>In caso di valutazione favorevole della G.C. indizione della conferenza dei servizi per approvazione progetto da concludersi nei tempi massimi di cui all'art. 14 – ter L. 241/90 (90 gg.; per i casi soggetti a VIA il predetto termine rimane sospeso per ulteriori 90 gg).</p>

		<p><i>In caso di esito favorevole della conferenza dei servizi il relativo verbale verrà sottoposto al primo Consiglio Comunale utile per l'approvazione.</i></p>
--	--	---



D. Standard e valutazione

1. Adozione di standard della qualità del servizio.

Per garantire una ottimale erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che ciascuna struttura del Comune di Salerno s’impegna a garantire agli utenti.

Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini, e sono soggetti a monitoraggio. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

Gli standard riferiti ai procedimenti amministrativi coincidono con i termini indicati al paragrafo C, mentre gli standard di qualità riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle attività rese, sono elencati nella tabella che segue.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi in seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo E. 2 di questa Carta di qualità dei servizi.

Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario di norma in forma non monetaria.

Quindi in questa sezione saranno evidenziate le seguenti dimensioni come riportate nello schema che segue:

DIMENSIONE QUALITA’	SOTTODIMENSIONE QUALITA’	INDICATORE QUALITA’	STANDARD OBIETTIVI DI QUALITA’ DELLE PRESTAZIONI RESE
ACCESSIBILITA’	Accessibilità fisica	Inserire indicatore	Inserire obiettivo o standard qualitativo
	<i>Accessibilità fisica: orario apertura protocollo</i>	<i>Numero ore di apertura al pubblico</i>	<i>n. 12.30 ore settimanali</i>
	<i>Accessibilità fisica:orario di apertura</i>	<i>Numero ore di apertura al pubblico</i>	<i>n° 8 ore settimanali</i>
	<i>Accessibilità fisica: orario di ricevimento</i>	<i>Numero di ore di apertura al pubblico</i>	<i>n. 14 ore settimanali</i>

	<i>su appuntamento</i>		
	Accessibilità Multicanale	Inserire indicatore	Inserire obiettivo o standard qualitativo
	<i>Accessibilità multicanale: presentazione pratiche via PEC</i>	<i>Numero di pratiche presentate via PEC</i>	<i>n. 25 istanze a settimana</i>
	<i>Accessibilità multicanale: informazione all'utenza telefonica</i>	<i>Numero di ore dedicate all'erogazione d'informazioni telefoniche</i>	<i>Durante intero orario di lavoro</i>
	<i>Accessibilità multicanale: informazione all'utenza via mail</i>	<i>Tempistica di risposta</i>	<i>Entro 24 ore dalla ricezione</i>
	<i>Accessibilità multicanale: informazioni rese on line sulle procedure SUAP</i>	<i>Tempistica di aggiornamento del sito web in caso di modifica ai procedimenti</i>	<i>Entro 1 settimana</i>
TRASPARENZA	Disponibilità e completezza materiali informativi	Inserire indicatore	Inserire obiettivo o standard qualitativo
	<i>Disponibilità e completezza materiali informativi</i>	<i>Disponibilità di materiale informativo e di modulistica disponibile in formato elettronico sulla pagina web del SUAP</i>	<i>Costante ed aggiornata</i>
	Tempistica di risposta ai reclami	Inserire indicatore	Inserire obiettivo o standard qualitativo
	<i>Tempistica di risposta ai reclami</i>	<i>Tempo di risposta massimo al reclamo</i>	<i>Entro 5 giorni dal ricevimento</i>
EFFICACIA	Affidabilità (capacità di prestare il servizio richiesto)	Inserire indicatore	Inserire obiettivo o standard

			quantitativo
	<i>Affidabilità</i>	<i>Percentuale d'istanze sottoposte a controllo documentale</i>	<i>100% delle istanze</i>
	<i>Affidabilità</i>	<i>Percentuale di rispetto dei tempi definite nelle singole schede dei servizi erogati dal SUAP</i>	<i>Media annua 75%</i>
	<i>Conformità</i>	<i>Verifica dell'attività svolta</i>	<i>Due indagini annuali</i>
EFFICIENZA	Criteri di economicità e di risparmio	Inserire indicatore	Inserire obiettivo o standard quantitativo
<i>Esempi</i>	<i>Orientamento all'individuazione del procedimento meno gravoso</i>	<i>Numero di istruttorie di front-office</i>	<i>Indicare numero 8 a settimana</i>
ATTENZIONE ALL'UTENZA	Disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti	Inserire indicatore	Inserire obiettivo o standard quantitativo
<i>Esempi</i>	<i>Disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti</i>	<i>Tempi di riscontro segnalazioni/reclami</i>	<i>Entro 5 giorni</i>

2. Valutazione e aggiornamento della Carta

Ogni anno si elabora e si pubblica sul sito Internet del Comune di Salerno una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi, che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- i più significativi scostamenti rispetto degli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;
- l'esito dell'indagine di soddisfazione;
- i reclami presentati dagli utenti, ed accolti.

E. Altre informazioni utili

1. Il servizio Sportello Unico per le Attività Produttive nel Sito del Comune

Il sito Internet del Comune di Salerno è www.comune.salerno.it

<http://www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=4359&stile=2&ti=40>

PROCEDIMENTI

Provvedimento Unico

<http://www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=4737&stile=4&ti=3>

SCIA Edilizia

<http://www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=5062&stile=4&ti=2>

CIL Edilizia

<http://www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=5055&stile=4&ti=1>

SCIA Amministrativa

<http://www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=5064&stile=4&ti=3>

SCIA Bed & Breakfast

<http://www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=5181&stile=4&ti=13>

SCIA Agenzia di Viaggi

<http://www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=5138&stile=4&ti=8>

Istanze Comunicazioni Elettroniche

<http://www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=4739&stile=4&ti=4>

SCIA Sanitaria e parere igienico / sanitario

<http://www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=5202&stile=4&ti=10>

2. I suggerimenti, le segnalazioni , i reclami-

Suggerimento- Azione del cittadino diretta a sottoporre all'Amministrazione proposte e pareri per migliorare un servizio che risponde ai suoi bisogni.

Segnalazione - Azione del cittadino diretta a comunicare all'Amministrazione fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti, che ritiene rientrino nell'interesse della stessa e sui quali ritiene che questa debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio.

Per formulare suggerimenti/segnalazioni riferite ai servizi pubblici erogati dal Comune di Salerno, gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del medesimo Comune, utilizzando l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato n. 1).

Anche per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Salerno, gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del medesimo Comune, utilizzando anche l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato n. 2).

Il reclamo può essere presentato a mano, spedito per posta, per fax o tramite posta elettronica.

L'URP trasmette i reclami ai responsabili degli Uffici competenti e/o agli altri organismi di competenza, i quali svolgeranno gli accertamenti e le valutazioni del caso, allo scopo di correggere gli eventuali errori o disfunzioni accertati.

Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive.

A richiesta dell'interessato, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo, entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa, o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine, ordinariamente non superiore a 30 giorni.

Resta ferma la facoltà dell'interessato d'inoltrare reclami verbali o scritti, anziché all'URP, direttamente al Dirigente responsabile del servizio interessato, secondo le modalità, condizioni e presupposti sopra descritti. Le motivazioni del reclamo costituiranno oggetto di valutazione per migliorare la qualità dei servizi.

Questa Carta di qualità dei servizi è aggiornata al 20 Settembre 2013, sulla base dello schema-tipo elaborato dal Settore Personale.

Allegato 1

MODULO SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI

AL COMUNE DI SALERNO

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via Roma - Palazzo di Città

SALERNO

OGGETTO: Segnalazioni/Suggerimenti

Cognome _____ Nome _____

residente in _____ (____) via/piazza _____

n. _____ c.a.p. _____ telefono _____ cellulare _____

Segnalazione/proposte/suggerimenti (*scrivere in stampatello e con carattere leggibile, grazie*):

La risposta verrà fornita entro 10 giorni dalla data di ricevimento.

Come vuole essere contattato:

per posta elettronica all'indirizzo e-mail.....

via telefono al numero.....

per posta ordinaria all'indirizzo:

via/piazza.....n.....C.A.P.....località.....

Data,..... Firma.....

Il Comune di Salerno La informa che i Suoi dati vengono raccolti per consentire una risposta al suo reclamo e che gli stessi verranno utilizzati esclusivamente in osservanza al D. Lgs. 196/2003.

Grazie per la collaborazione.

Allegato 2

Modulo presentazione reclami

Gentile Utente, il presente modulo per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Salerno può essere presentato, debitamente compilato in ogni sua parte, attraverso una delle seguenti modalità:

- a mano, o spedito per posta al Comune di Salerno - Ufficio Relazioni con il Pubblico, Via Roma, Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Città, 84100 Salerno o via fax al n. 089 _____, o tramite posta elettronica all'indirizzo: urp@comune.salerno.it o urp@pec.comune.salerno.it

- a mano, o spedito per posta, o per fax o tramite posta elettronica direttamente al Dirigente responsabile del servizio interessato. Resta ferma la facoltà d'inoltrare reclami verbali, anche telefonando allo _____ o al numero verde 800 _____ (risponde l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico).

Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato e con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, e per facilitarne l'accertamento. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive. E' quindi indispensabile indicare nome, cognome e indirizzo: i dati saranno forniti solo agli uffici interni del Comune per il proseguimento della pratica, fatto salvo il diritto di accesso disciplinato dalla L. 241/1990 e successive modifiche, che garantisce agli interessati la visione degli atti, a cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e intere legittimi. A richiesta, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa o, comunque, di non immediata definizione, sarà inoltrata motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine ordinariamente non superiore a 30 giorni.

AL COMUNE DI SALERNO

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via Roma - Palazzo di Città

SALERNO

OGGETTO: RECLAMO.

Reclamo riferito al seguente Settore/Servizio Sportello Unico per le Attività
Oggetto del reclamo (descrivere i fatti oggetto di reclamo con le relative date)

Si desidera una risposta scritta (barrare se interessati):

SI

NO

Compilare con i propri dati anagrafici i seguenti campi:

Nome _____ Cognome _____

Indirizzo _____

Comune _____

Cap. _____

Telefono: _____

E-mail _____

Luogo e data _____

Firma _____

Per eventuali informazioni Ufficio Relazioni con il Pubblico, al Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Città, 84100 Salerno - ;

telefono 089 – 662819

e-mail – PEC : urp@pec.comune.salerno.it

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30, il martedì, mercoledì e giovedì anche dalle 16.00 alle 18.00.

Informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto legislativo n. 196/2003

(Codice in materia di protezione dei dati personali)

Ai sensi del Codice in materia di protezione dei dati personali, il Comune di Salerno, in qualità di Titolare del trattamento ("Titolare"), è tenuto a fornirLe la seguente informativa sul trattamento dei Suoi dati personali.

1. Finalità del trattamento

I Suoi dati personali saranno trattati dal Titolare per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali relative alla gestione del servizio pubblico oggetto del reclamo da Lei presentato.

2. Natura del conferimento

Il conferimento dei Suoi dati personali è facoltativo, con la precisazione che, in mancanza di esso, non sarà possibile informarLa sul seguito del Suo reclamo.

3. Modalità del trattamento

Riguardo alle finalità di cui sopra, il trattamento dei Suoi dati personali avverrà con modalità informatiche, cartacee e manuali, in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza degli stessi.

4. Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati

Potranno conoscere i Suoi dati personali i dipendenti e i collaboratori, anche esterni, del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alle finalità di cui sopra (come, ad esempio, servizi tecnici). Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I Suoi dati personali potranno inoltre essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda.

5. Diritti dell'interessato

La informiamo che il Codice in materia di protezione dei dati personali attribuisce all'interessato la possibilità di esercitare specifici diritti. Lei potrà ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano, l'aggiornamento, la rettificazione o, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati nonché la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge.

6. Titolare e Responsabili del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati in questione è l'Ente Comune di Salerno con sede in Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Città, 84100 Salerno, mentre il responsabile del trattamento è il Dirigente Responsabile dell'Unità Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Salerno, reperibile all'indirizzo di Via Roma Palazzo di Città - 84100 Salerno, e - mail - PEC: urp@pec.comune.salerno.it