

CARTA DEI SERVIZI

INDICE:

- 1. Che cos'è la Carta dei Servizi**
- 2. A cosa serve**
- 3. Che cos'è lo Sportello Unico per le Attività Produttive (S.U.A.P.) e quali sono i suoi obiettivi**
- 4. I principi ispiratori del S.U.A.P.**
- 5. Di quali attività si occupa il S.U.A.P.**
- 6. Organizzazione del S.U.A.P.**
- 7. Modalità di presentazione delle pratiche**
- 8. Costi e modalità di pagamento Diritti S.U.A.P.**
- 9. Gli standard di qualità ed efficienza**
- 10. Strumenti di garanzia dei principi fondamentali**
- 11. Dove si trova il S.U.A.P.**

1. Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta è lo strumento attraverso il quale lo Sportello Unico per le Attività Produttive dell'Unione dei Comuni "*Le Terre della Marca Senone*", si impegna a garantire la tempestività e l'efficienza della prestazione, nonché ad individuare gli standard del proprio servizio, dichiarando gli obiettivi che intende raggiungere e riconoscere specifici diritti all'impresa-utente.

Il contenuto della Carta dei Servizi va interpretato in chiave dinamica in quanto soggetto ad integrazioni ed aggiornamenti periodici necessari per adeguarlo all'evolversi della legislazione o del mondo produttivo.

2. A cosa serve

La Carta dei Servizi è uno strumento che serve per far conoscere lo Sportello Unico per le Attività Produttive dell'Unione dei Comuni "*Le Terre della Marca Senone*" alle imprese/utenti effettive o potenziali, rendendo accessibili e trasparenti i servizi pubblici offerti e migliorando le prestazioni.

In particolare serve per:

- GESTIRE standard di qualità riconoscibili e misurabili, coinvolgendo anche gli altri Enti partecipanti al procedimento;
- VERIFICARE le criticità attraverso il confronto tra qualità erogata e qualità percepita dall'utente, al fine di apportare miglioramenti in tempi rapidi;
- MONITORARE mediante questionari il livello dei servizi resi;
- RAFFORZARE l'impegno nei confronti del mondo produttivo, di tutte le Amministrazioni Comunali associate al servizio, evidenziando in modo costante e trasparente la propria capacità.

3. Che cos'è lo Sportello Unico per le Attività Produttive (S.U.A.P.) e quali sono i suoi obiettivi

Il DPR 160/2010, art. 2, comma 1, individua lo Sportello Unico per le Attività Produttive (S.U.A.P.) quale unico soggetto pubblico di riferimento territoriale per tutti i procedimenti che abbiano ad oggetto l'esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi e le azioni (relative a impianti produttivi di beni e servizi) di localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione o riconversione, ampliamento o trasferimento, nonché cessazione o riattivazione delle suddette attività, ivi compresi quelli di cui al D.Lgs. 26 marzo 2010, n. 59 e s.m.i..

Il S.U.A.P. nasce come strumento di semplificazione amministrativa, con l'obiettivo di snellire i rapporti tra Pubblica Amministrazione ed utenza ed assicurare al richiedente una risposta telematica, unica e tempestiva, in luogo dei Comuni e di tutte le Amministrazioni Pubbliche comunque coinvolte nello stesso procedimento amministrativo.

Il S.U.A.P. nasce dall'esigenza di ridurre il carico burocratico in capo all'impresa/utente, il quale non è più costretto a rivolgersi personalmente presso tutti gli Enti e Uffici competenti (Vigili del Fuoco, Azienda Sanitaria Unica Regionale, Arpam, Provincia, ecc) per il rilascio dei pareri, certificati e nulla osta necessari per la propria attività, ma individua nel SUAP l'unico soggetto pubblico di riferimento territoriale.

Gli obiettivi del S.U.A.P. sono:

- a) assicurare l'**unicità di conduzione** e la **semplificazione** di tutte le procedure inerenti le attività produttive di beni e servizi;
- b) assicurare **tempi** sufficientemente **rapidi** di conclusione del procedimento
- c) promuove l'**uniformità** dei modelli e degli atti;
- d) promuove la **conoscenza** dei procedimenti previsti dal D.P.R. 160/2010;
- e) garantire **economicità, efficienza, efficacia** e rispondenza al pubblico interesse dell'azione amministrativa, secondo principi di professionalità e responsabilità.

4. I principi ispiratori del S.U.A.P.

I principi fondamentali cui si ispira il S.U.A.P. sono:

- 4.1. **Imparzialità** - i referenti dello Sportello Unico per le Attività Produttive ispirano il loro comportamento a criteri di obiettività, giustizia ed eguaglianza di trattamento;
- 4.2. **Partecipazione** - lo Sportello Unico per le Attività Produttive si impegna a predisporre gli strumenti idonei a garantire la massima attenzione alle esigenze dell'utente, garantendo trasparenza dell'azione amministrativa, informazione tempestiva, accesso alla visualizzazione delle pratiche, possibilità di presentare memorie, documenti di supporto alla definizione del procedimento, partecipazione in modo diretto al procedimento, compresa la partecipazione alla conferenza di servizi svolta in modalità sincrona.

In particolare lo Sportello Unico per le Attività Produttive garantisce:

- l'orientamento informativo e consulenziale in fase di avvio dell'istanza/scia/comunicazione;
- la partecipazione dell'utente e/o di suo rappresentante alle conferenze di servizi;
- l'accoglimento on-line di documenti integrativi.

- 4.3. **Trasparenza** – lo Sportello Unico per le Attività Produttive rende possibile all'utente l'informazione, il monitoraggio e la verifica della fasi procedurali, nonché la conoscibilità degli esiti

delle stesse e la visualizzazione on-line della propria istanza/scia/comunicazione, previo accreditamento univoco e riservato. In particolare il Servizio garantisce:

- la descrizione del procedimento;
- l'elenco della documentazione richiesta;
- la fornitura di modulistica standardizzata;
- l'emissione e la pubblicazione dell'atto autorizzatorio o dell'atto di diniego motivato e l'invio della ricevuta ai sensi dell'art. 18-bis. c. 1 della Legge 241/90;
- i riferimenti nominativi;
- i recapiti telefonici e mail dove richiedere informazioni;
- l'applicazione dei principi della Legge 241/90 e del D.lgs. 33/2013 in termini di trasparenza amministrativa.

- 4.4. **Certezza** - lo Sportello Unico per le Attività Produttive si impegna a rispettare e rendere pubblici i tempi per la conclusione dei procedimenti, le norme di riferimento, il responsabile del procedimento, l'ufficio di riferimento, il titolare del potere sostitutivo, gli strumenti di tutela.
- 4.5. **Semplificazione** - lo Sportello Unico per le Attività Produttive provvede a semplificare le procedure, ad aggiornarle periodicamente, a rendere disponibile on-line la relativa modulistica, a migliorare l'informatizzazione del servizio sia di front-office che di back-office per la gestione del procedimento, nel rispetto di quanto disposto dal DPR 160/2010 (Regolamento dello Sportello Unico) e del DLgs 82/2005 (Codice delle Amministrazioni Digitali).
- 4.6. **Continuità e regolarità nel tempo** – lo Sportello Unico per le Attività Produttive si impegna a ridurre al minimo i disagi derivanti da disservizi. Eventuali chiusure dello Sportello, dovute a esigenze organizzative, indisponibilità del personale o altre cause non prevedibili, saranno comunicate tempestivamente.
- 4.7. **Cortesie e professionalità** - il comportamento del personale sarà ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio. Sarà inoltre garantita la costante attenzione all'aggiornamento e alla crescita professionale del personale, attraverso la partecipazione a idonei percorsi formativi e informativi.
- 4.8. **Chiarezza e identificabilità** - gli operatori del servizio, impegnati nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, utilizzeranno in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.
- 4.9. **Costante innovazione tecnologica** - le risorse tecnologiche disponibili saranno adeguate continuamente al fine di migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio.

5. Di quali attività si occupa il S.U.A.P.

Lo Sportello Unico per le Attività Produttive si occupa della gestione del procedimento unico in materia di:

- a) esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi, ivi compresi quelli di cui al decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59;
- b) localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione o riconversione, ampliamento o trasferimento, nonché cessazione o riattivazione delle attività produttive e di prestazione di servizi, ivi compresi quelli di cui al decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59 e degli impianti produttivi;
- c) autorizzazione unica ambientale, di cui al Decreto del Presidente della Repubblica 13 marzo 2013, n. 59;
- d) procedimenti relativi all'occupazione di suolo pubblico, temporanee e permanenti riguardanti le attività produttive e di prestazione di servizi;
- e) procedimenti relativi alle aree insistenti sul demanio marittimo.

Tutte le domande, le dichiarazioni, le segnalazioni e le comunicazioni concernenti le pratiche di cui sopra, ai sensi di quanto previsto dall'art. 38 del D.Lgs. n. 112/2008 e dal D.P.R. n. 160/2010, devono essere presentate esclusivamente al S.U.A.P., inteso come unico soggetto pubblico di riferimento territoriale per tutti i procedimenti.

Le competenze sopra descritte dello Sportello Unico per le Attività Produttive dell'Unione dei Comuni "Le Terre della Marca Senone" si estrinsecano nelle seguenti attività:

- 1) informazione agli utenti, fornendo le indicazioni sulle procedure da attivare, le tempistiche e l'iter amministrativo da seguire (autorizzazione / scia / comunicazione) per poter svolgere una determinata attività o per poter avviare un intervento su un impianto produttivo;
- 2) messa a disposizione della modulistica per l'attivazione di procedure di cui al D.P.R. 160/2010 sul portale <http://suap.letterdellamarcasenone.it/>;
- 3) accettazione delle pratiche in via esclusivamente telematica;
- 4) gestione dei flussi in entrata (acquisizione delle pratiche in arrivo);
- 5) verifica di regolarità ed ammissibilità della comunicazione, SCIA o istanza ed in caso di esito negativo adozione del provvedimento di irricevibilità, inammissibilità, improcedibilità o infondatezza semplificato, ai sensi dell'art. 2, c. 2-bis della Legge 241/1990;
- 6) individuazione degli Enti, Pubbliche Amministrazioni o gestori dei beni e servizi pubblici, coinvolti nel procedimento, al fine di richiederne i relativi pareri e verifiche, anche attraverso l'indizione di Conferenza di Servizi semplificata o sincrona, ai sensi degli art. 14 e ss della Legge 241/1990;
- 7) in caso di indizione di Conferenza di Servizi sincrona, gestione delle sedute di conferenza e della relativa verbalizzazione;
- 8) acquisizione dell'eventuale richiesta di integrazione da parte degli Enti, Pubbliche Amministrazioni o gestori dei beni e servizi pubblici coinvolti nel procedimento, relativo inoltre unificato al soggetto richiedente e conseguente acquisizione e smistamento della documentazione integrativa che pervenga da parte dell'utente agli Enti, Pubbliche Amministrazioni o gestori dei beni e servizi pubblici coinvolti nel procedimento;
- 9) acquisizione dei pareri/autorizzazioni/esiti di verifiche endoprocedimentali da parte degli Enti, Pubbliche Amministrazioni o gestori dei beni e servizi pubblici, coinvolti nel procedimento;
- 10) gestione delle fasi conclusive del procedimento, consistenti nel rilascio del provvedimento autorizzatorio (cd. titolo unico) o eventuale diniego, dell'adozione di provvedimenti conformativi o di divieto di prosecuzione attività, in esito alle verifiche negative di una SCIA o Comunicazione Inizio Lavori Asseverata (di seguito CILA);
- 11) gestione delle funzioni endoprocedimenti che le norme nazionali o regionali rimettono alla competenza dei Comuni relativamente alle pratiche attinenti all'esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi localizzate o da localizzarsi nei territori dei Comuni appartenenti

all'Unione dei Comuni "*Le Terre della Marca Senone*", con particolare riferimento ai seguenti settori: agricoltura, polizia amministrativa, attività funebre, attività sanitaria o socio-sanitaria, palestre e piscine, commercio al dettaglio su aree pubbliche ed in sede fissa, distributori di carburanti, edicole, phone center ed internet point, acconciatori, estetiste e tatuatori e piercing, somministrazione di alimenti e bevande e strutture ricettive e altri (c.d. servizio commercio e attività economiche).

6. Organizzazione del S.U.A.P.

Il personale dello Sportello Unico per le Attività Produttive dell'Unione dei Comuni "*Le Terre della Marca Senone*" è costituito da n. 15 addetti che svolgono le seguenti attività:

1. gestione pratiche amministrative di cui al DPR 160/2010, che abbiano ad oggetto l'esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi, e quelle relative 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;
2. gestione delle pratiche amministrative di cui al D.P.R. 59/2013 (A.U.A.);
3. gestione procedimenti relativi all'occupazione di suolo pubblico, temporaneo e/o permanente, riguardanti le attività produttive;
4. gestione pratiche amministrative relative alle aree insistenti sul demanio marittimo;
5. gestione delle funzioni endoprocedimenti che, le norme nazionali o regionali, rimettono alla competenza dei Comuni relativamente alle pratiche attinenti all'esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi localizzate o da localizzarsi nei territori dei Comuni appartenenti all'Unione dei Comuni "*Le Terre della Marca Senone*", con particolare riferimento ai seguenti settori: agricoltura, polizia amministrativa, attività funebre, attività sanitaria o socio-sanitaria, palestre e piscine, commercio al dettaglio su aree pubbliche ed in sede fissa, distributori di carburanti, edicole, phone center ed internet point, acconciatori, estetiste e tatuatori e piercing, somministrazione di alimenti e bevande e strutture ricettive e altri (c.d. servizio commercio e attività economiche);
6. gestione della Commissione Comunale di Vigilanza sulle attività di pubblico spettacolo;
7. regolamentazione delle attività commerciali, artigianali, ricettive e produttive.

7. Modalità di presentazione delle pratiche

Ai sensi del DPR 160/2010, le istanze/segnalazioni/comunicazioni di competenza dello Sportello Unico Attività Produttive dell'Unione dei Comuni "*Le Terre della Marca Senone*", devono essere correttamente presentate, **in formato pdf/a e sottoscritte digitalmente**, con modalità esclusivamente telematica, tramite il portale accessibile dal sito web <http://suap.letterredellamarcasenone.it/>.

Lo Sportello Unico Attività Produttive dell'Unione dei Comuni "*Le Terre della Marca Senone*" è un servizio diretto a garantire l'accesso, in via telematica, a tutte le informazioni che riguardano gli adempimenti necessari all'esercizio di una delle attività di competenza del SUAP.

Per procedere alla compilazione e all'invio online dell'istanza/SCIA/comunicazione, l'utente deve essere dotato dei seguenti strumenti:

- casella PEC (posta elettronica certificata);
- firma digitale;
- web Browser: Mozilla Firefox 4.0 o successive; Internet Explorer dalla versione 7; Google Chrome;
- Acrobat Reader 8 o successive.

Previa Registrazione, il sistema genera Username e Password, una volta effettuato l'Accreditamento il portale consente il Caricamento-Integrazione-Annullamento e il monitoraggio dell'iter delle proprie pratiche.

La pratica deve essere completa sia dei dati richiesti nella modulistica sia degli allegati prescritti.

Le Istanze/SCIA/comunicazioni devono essere inoltrate esclusivamente utilizzando la procedura informatica all'uopo predisposta e pubblicata al sito web: <http://suap.letterdellamarcasenone.it/>.

L'invio alternativo, di pratiche allegate a messaggi di Posta Elettronica Certificata, non è consentito.

La mancanza di elementi essenziali all'atto della presentazione della pratica, l'invio in modalità diversa dal portale web: <http://suap.letterdellamarcasenone.an.it> o l'invio di una pratica in formato diverso da quello individuato dal D.P.R. 160/2010 (pdf/A firmato digitalmente), comporterà l'irricevibilità della stessa, ai sensi dell'art. 2, c. 1 della Legge 241/90.

8. Costi e modalità di pagamento Diritti S.U.A.P.

I diritti dovuti per la presentazione delle pratiche variano a seconda del tipo di procedimento, così come pubblicati sul portale alla sezione "Documenti Utili/diritti e pagamenti" (link: http://suap.letterdellamarcasenone.it/?page_id=209).

9. Gli standard di qualità ed efficienza

- 9.1. **Standard qualitativi:** Coerentemente con i principi ispiratori della Carta, gli standard sono oggetti a monitoraggio continuo, e il contatto con i rappresentanti delle categorie e gli studi professionali costituiscono importanti momenti di confronto e di stimolo a ricercare soluzioni organizzative rispettose delle esigenze di tutti.
- 9.2. **Standard quantitativi:** L'Amministrazione dell'Ente verifica annualmente e valuta il raggiungimento degli standard quantitativi di seguito riportati:
 - numero dei procedimenti attivati divise per tipologia;
 - quantitativo di ore lavorative dell'Ufficio e per singolo dipendente.
- 9.3. **Customer Satisfaction:** è prevista la rilevazione del grado di soddisfazione del servizio reso attraverso la somministrazione all'utenza di questionari di gradimento. In particolare si chiede di attribuire un valore da 1 (pessimo) a 5 (ottimo) alle seguenti domande:
 - Facilità di accesso al servizio on line (Registrazione e Accesso)
 - Ricerca della domanda di istanza desiderata
 - Chiarezza dei singoli passi dell'istanza
 - Completezza della modulistica
 - Facilità di utilizzo dell'istanza in corso
 - Suggerimenti

I risultati conseguiti, monitorati con cadenza semestrale, diventano la base su cui costruire gli impegni nei confronti degli utenti anno dopo anno.



**Le Terre della
Marca
Senone**

UNIONE dei COMUNI
Arcevia Barbara Ostra
Ostra Vetere Senigallia
Serra de'Conti Trecastelli

Sportello Unico Attività Produttive
Area SUAP e Attività Economiche

10. Strumenti di garanzia dei principi fondamentali

Per ciascun procedimento avviato oggetto dello Sportello Unico per le Attività Produttive, saranno resi noti all'utente tutte le informazioni previste dalla normativa vigente in materia in particolare:

- a) L'ufficio responsabile;
- b) Il responsabile del procedimento;
- c) Il termine di legge entro il quale deve essere concluso il procedimento;
- d) I rimedi esperibili con l'inerzia dell'Amministrazione.

Per ogni pratica vengono registrati in un apposito archivio informatico:

- 1. L'istruttore assegnatario della pratica;
- 2. Il nome del referente, della Ditta o soggetto interessato, il nome del/i dichiaranti;
- 3. La data di presentazione dell'istanza/scia/comunicazione.

11. Dove si trova il S.U.A.P.

Gli uffici dello Sportello Unico per le Attività Produttive dell'Unione dei Comuni "*Le Terre della Marca Senone*" si trovano nel Comune di Senigallia (AN) in Via Leopardi, n. 6 – piano terra.

Riceve il pubblico nei giorni di Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 11.30.

Risponde telefonicamente nei giorni di Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 11.30 alle ore 13.30.

E' comunque possibile richiedere un appuntamento o contattare per informazioni gli addetti del Suap, anche al di fuori di tali orari, tramite il seguente indirizzo mail suap@leterredellamarcasenone.an.it o tramite il numero di centralino 0716629425.

Sito web: <http://suap.leterredellamarcasenone.an.it/>

Indirizzo mail: suap@leterredellamarcasenone.an.it

Indirizzo pec: pec@suap.leterredellamarcasenone.an.it