



COMUNE DI QUARTO

CITTA' METROPOLITANA DI NAPOLI

Via E. De Nicola n.8 - 80010 QUARTO (NA)

CARTA DEI SERVIZI

SPORTELLO UNICO

ATTIVITA' PRODUTTIVE

Indice

1.Che cos'è la Carta dei Servizi	pag. 3
2.A che cosa serve	pag. 3
3.Cosa contiene	pag. 4
4.I principi fondamentali	pag. 4
5.Che cos'è lo Sportello Unico	pag. 5
6.Di quali attività si occupa il Suap	pag. 5
7.Servizi offerti all'utente	pag.5
8.Il Suap del Comune di Quarto	pag.6
9.Modalità di presentazione delle istanze	pag.7
10.Costi e modalità di pagamento	pag.7

Allegati

- 11.Allegato A - Questionario di indagine della soddisfazione dell'Utenza
- 12.Allegato B - Questionario di indagine della soddisfazione Enti Terzi

1. Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un “contratto” con il quale lo Sportello Unico si impegna a garantire la tempestività e l'efficienza della prestazione nonché la corrispondenza dei servizi a precisi standard di qualità.

La Carta dei Servizi risponde all'esigenza di migliorare il rapporto tra il cittadino e l'Amministrazione locale che eroga il servizio sotto un'ottica improntata alla trasparenza e alla partecipazione.

Questa Carta dei Servizi è stata concepita come un agile strumento di consultazione rispetto all'organizzazione e soprattutto rispetto agli impegni che l'Amministrazione si assume nei confronti dell'utente.

Il Suap del Comune di Quarto ha dimostrato in questi anni una notevole sensibilità per il valore sociale del servizio che svolge e del suo potenziamento, raggiungendo in quest'ultimo periodo il risultato della convenzione con il MISE ,UNIONCAMERE e ANCI al fine dell'istituzione del portale nazionale con il sito <http://www.impresainungiorno.gov.it> .

Per questo motivo la Carta dei Servizi rappresenta un momento di un processo che sarà continuamente verificato, migliorato e documentato.

2. A che cosa serve

La Carta dei Servizi è uno strumento per far conoscere lo Sportello Unico ai clienti/utenti effettivi e potenziali, al fine di migliorarne le prestazioni e diffonderne l'utilizzo.

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 / interviste il livello dei servizi resi;
- **Rafforzare** l'impegno dell'amministrazione comunale nei confronti del mondo produttivo, evidenziando in modo costante e trasparente la propria capacità di servizio

Con la Carta dei servizi lo SUAP assume volontariamente ulteriori impegni che guardano a fattori di qualità come il contenimento dei tempi di attesa, la cortesia del personale, l'accessibilità alle informazioni, lo sviluppo di tecnologie informatiche per l'accesso telematico ai servizi.

In particolare il SUAP si impegna a:

- **Rendere disponibile**, attraverso il Portale IMPRESAINUNGIORNO, la banca dati dei procedimenti amministrativi e la relativa modulistica;
- **Informare** gli utenti riguardo alle modalità di accesso al servizio e alle possibilità di scelta del procedimento;
- **Semplificare** le procedure e rendere disponibile online la relativa modulistica, migliorare l'informatizzazione del servizio sia di front-office, favorendone l'accesso telematico, 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);

- **Fornire informazioni** sullo stato delle pratiche, con possibilità per l'interessato di verificarne in qualsiasi momento lo stato, sia recandosi allo Sportello del SUAP sia con la consultazione diretta dell'archivio informatico;
- **Acquisire le autorizzazioni**, pareri etc degli uffici comunali e degli Enti esterni, convocare riunioni istruttorie e Conferenze di Servizi;
- **Rilasciare il provvedimento** finale ove previsto dalla normativa

3 Che cosa contiene

La Carta dei Servizi contiene informazioni sulle prestazioni erogate e sulle modalità per ottenerle.

Vi sono inoltre indicate tutte le soluzioni organizzative e procedurali che lo Sportello ha adottato e si impegna a seguire per migliorare il rapporto con l'utenza e ottimizzare la qualità del servizio reso.

Il contenuto della Carta viene aggiornato periodicamente per adeguarlo all'evolversi della legislazione o del mondo produttivo.

4 I principi fondamentali

L'obiettivo che si intende perseguire è il miglioramento della qualità delle prestazioni e delle relazioni con le imprese, attraverso il coinvolgimento delle stesse e dei tecnici progettisti alla costruzione di un sistema di qualità "partecipato" che porti l'amministrazione a migliorare continuamente i servizi erogati.

I principi ispiratori sono:

- **Trasparenza** nell'erogazione dei servizi, nel confronto continuo con l'utente, nella definizione degli obiettivi che saranno attuati, nella pubblicazione dei risultati ottenuti, sia quantitativi che qualitativi;
- **Partecipazione**, instaurando un clima di collaborazione con tutti i cittadini, favorendo la possibilità di presentare reclami, segnalazioni, proposte e suggerimenti;
- **Eguaglianza e imparzialità**, garantendo l'uguaglianza nell'accesso alle informazioni e nell'erogazione dei servizi;
- **Soddisfazione dell'utente**, rilevando periodicamente il livello di soddisfazione attraverso incontri appositi, interviste dirette e questionari;
- **Efficienza ed efficacia**, attraverso la ricerca, la sperimentazione e l'innovazione di procedure sempre meno burocraticizzate, nel rispetto dell'equilibrio economico-gestionale dell'Ente, e verificando le aspettative degli utenti;
- **Continuità e regolarità** nel tempo, impegnandosi 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. Ove possibile, l'orario di apertura al pubblico sarà spostato, in via eccezionale, ad altro giorno lavorativo della settimana;
- **Cortesìa 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 formazione del personale addetto allo Sportello.
- **Chiarezza e identificabilità**: facendo sì che gli operatori del servizio siano impegnati, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di

comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione;

- **Accessibilità** delle informazioni, garantendo l'esposizione dei propri servizi nella rete civica e l'informazione sulle modalità e i tempi di conclusione dei procedimenti
- **Contenimento dei tempi** di attesa, garantendo la messa in atto di azioni tese alla revisione delle procedure interne per ridurre i tempi di attesa e di risposta

5 Che cos'è lo Sportello Unico per le Attività Produttive

Lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) è un servizio rivolto alle imprese e rappresenta l'interlocutore unico per tutti i procedimenti e le informazioni inerenti le attività imprenditoriali in genere. L'istituzione del Suap è orientata a semplificare i processi amministrativi a favore dell'utente e mira a ridurre il carico burocratico dell'imprenditore, evitando che questi si debba rivolgere personalmente a tutti gli Enti e Uffici competenti (Vigili del Fuoco, Azienda Usl, Arpac, Provincia, Unione dei Comuni, ecc) per il rilascio dei pareri, certificati e nulla osta necessari.

6 Di quali attività si occupa il Suap

Lo Sportello Unico Attività Produttive si occupa dei procedimenti amministrativi abilitativi (autorizzazioni, scia, comunicazioni) allo svolgimento delle attività produttive e/o economiche svolte in forma imprenditoriale, comprese le attività agricole, commerciali in sede fissa e su area pubblica, artigianali, turistiche e ricettive, di spettacolo viaggiante, noleggio con conducente, taxi, noleggio senza conducente, e di quelle svolte in forma libero-professionale qualora le norme prevedano un titolo amministrativo per lo svolgimento (per es. professioni mediche, odontoiatriche, turistiche). Segue inoltre i procedimenti relativi alle materie ambientali, impiantistiche, di igiene e sicurezza e di prevenzione incendi.

7 Servizi offerti all'utente

Lo Sportello Unico per le Attività Produttive del Comune di Quarto:

- offre un primo livello di informazione fornendo agli utenti le indicazioni sulle procedure da attivare, le tempistiche e l'iter amministrativo da seguire per ottenere i titoli abilitativi (autorizzazione / scia / comunicazione) per poter svolgere una determinata attività;
- mette a disposizione la modulistica e fornisce indicazioni per la corretta presentazione telematica delle istanze;
- promuove la possibilità per gli utenti di verificare con gli addetti dell'ufficio la correttezza formale della documentazione da presentare prima del suo invio telematico;
- Istruisce le pratiche, ne cura l'iter procedimentale e gestisce le richieste nei confronti dei vari Uffici Comunali e degli Enti esterni coinvolti, dai quali acquisisce i pareri di legge;
- trasmette le istanze e le richieste di parere agli Enti esterni e/o agli altri uffici interni di norma entro 5 giorni lavorativi dalla data di arrivo della pratica completa e si impegna a sollecitare il rilascio dei pareri stessi all'approssimarsi del termine di scadenza per la conclusione del procedimento.
- fornisce informazioni sullo stato delle pratiche all'interessato o al soggetto delegato;

- sulla base dei pareri, autorizzazioni o nulla osta pervenuti dagli uffici e/o Enti coinvolti nel procedimento, emette il provvedimento finale;
 - riceve eventuali segnalazioni, osservazioni o reclami nel caso in cui l'utente ritenga che il servizio ricevuto sia al di sotto delle proprie attese, impegnandosi a fornire risposta ad ogni istanza.
 - monitorizza i tempi medi di erogazione dei vari servizi rendendoli disponibili all'utenza con cadenza semestrale attraverso Report Statistici pubblicati su internet nella sezione Amministrazione Trasparente.

8 Il Suap del Comune di Quarto

Dove si trova

Gli uffici dello Sportello Unico per le Attività Produttive si trovano al piano terra dell'immobile distaccato posto in Via Enrico de Nicola n. 47.

I giorni e gli orari di apertura al pubblico dello Sportello Unico sono i seguenti:

Martedì e Giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17.00

Mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 13,00;

E' comunque possibile richiedere un appuntamento anche al di fuori di tali orari previa telefonata agli addetti del Suap o inviando una e-mail.

E' possibile, altresì, contattare per informazioni gli addetti del Suap telefonicamente o tramite e-mail ai seguenti recapiti:

- **Simeoli Giovanni** - Tel. **081 8069291** (aziende agricole, infrastrutture di comunicazione, strutture ricettive, strutture sanitarie, servizi infanzia, professioni turistiche, commercio in sede fissa: medie e grandi strutture, farmacie, AUA,);
- **Giacobbo Mariagrazia** - Tel. **081 8069277** (artigianato, esercizi somministrazione, circoli, artigianato alimentare e non alimentare, occupazione suolo pubblico per somministrazione alimenti e bevande, Artigianato alla Persona: Acconciatori, Estetisti, Tatuaggi e Piercing, Palestre, commercio in sede fissa :vicinato, forme speciali di vendita, strutture veterinarie,);
- **Dentamare Procolo** - Tel. **081 8069268** (occupazione suolo pubblico per somministrazione alimenti e bevande Noleggio Senza Conducente, commercio su Area Pubblica, Spettacolo Viaggiante, vendita cose usate, agenzie affari, Noleggio con Conducente, Taxi)
- **Nardi Teresa** - Tel **081 8069268** collaboratore amministrativo;

e-mail: suap@comune.quarto.na.it

Sito Istituzionale: www.comune.quarto.na.it - evidenza dello "Sportello Attività Produttive SUAP" nella tendina di destra.

Portale IMPRESAINUNGIORNO per la consultazione delle procedure, per scaricare la modulistica e per l'invio telematico delle istanze: <http://www.impresainungiorno.gov.it>

E' possibile altresì l'invio delle pratiche - dalla pec della ditta o del suo delegato - all'indirizzo pec (posta elettronica certificata) del Comune: _

Il personale dello Sportello

Il Responsabile Unico del Procedimento per le Attività produttive è l'Istruttore Direttivo Tecnico Geom. **Antonio Coppola**

Il Capo Settore Ambiente - SUAP è il Dott.**Angari Francesco**, che adotta il provvedimento finale.

Il personale dello Sportello Unico è costituito da quattro addetti a tempo pieno .

9 Modalità di presentazione delle istanze

Le istanze di competenza dello Sportello Unico Attività Produttive devono essere presentate con modalità telematica, come disposto dal DPR 160/2010.

Le pratiche telematiche al Suap del Comune di Quarto devono essere presentate con le seguenti modalità:

- a) Inserimento dell'istanza sul Portale IMPRESAINUNGIORNO sito: <http://www.impresainungiorno.gov.it>
- b) Trasmissione dell'istanza dall'indirizzo pec (posta elettronica certificata) dell'utente o del suo delegato (tecnico di fiducia, associazione di categoria, ecc.) alla pec del Comune: _

(allo scopo di indicare alle ditte e ai tecnici l'utilizzo corretto del portale è possibile accedere direttamente sul sito del Comune di Quarto / Sportello Attività Produttive SUAP / Manuale , sono stati recepiti i contenuti della nuova modulistica approvata in Conferenza Unificata il 6 luglio e pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 190 del 16/08/2017, comprensivi delle specificità previste dalle Delibere Regionali pubblicate.

Complessivamente la modulistica unificata copre ora i principali procedimenti riguardanti il Commercio, la Somministrazione, l'Artigianato e l'Edilizia.

Maggiori dettagli sono disponibili nel sito dell'Agenda per la Semplificazione.

www.italiasemplice.gov.it/modulistica/nuovi-moduli-unificati-e-semplificati/.

Le istanze devono essere correttamente presentate (formato dei file pdf/a e sottoscrizione digitale dell'interessato. In caso di firma digitale apposta dal delegato la pratica deve contenere la sottoscrizione autografa dei soggetti firmatari) ed essere complete sia per quanto riguarda i dati richiesti nella modulistica sia nella fornitura degli allegati prescritti.

La mancanza di elementi essenziali all'atto della presentazione della pratica comporterà il non accoglimento della stessa, mentre l'eventuale necessità di integrazione di allegati presentati in forma incompleta potrà comportare una sospensione dei termini del procedimento con conseguente dilatazione dei tempi originariamente previsti per l'emissione dell'atto conclusivo del procedimento

10 Costi e modalità di pagamento

Diritti Suap

Per ogni endoprocedimento da presentare al Suap (tranne i casi di cessazione di attività o di comunicazione non soggetta ad autorizzazione) vanno versati i diritti di segreteria e le spese di istruttoria così come previsto dalla Delibera di Giunta Comunale n. **113** del **28/07/2017**.

Il versamento della tariffa per le prestazioni dello Sportello Unico può essere effettuato con una delle seguenti modalità:

- versamento su c/c postale n. **22964803** intestato a Comune di Quarto – Servizio di Tesoreria - codice IBAN: **IT860076010340000022964803** codice bic/swift **BPPIITRRXXX** intestato a Comune di Quarto, Servizio di Tesoreria;
- bonifico su Conto Corrente Bancario codice IBAN: **IT82F0200840132000400000322** intestato al Comune di Quarto presso il Banca Unicredit – via Cuccaro n.1 , 80010 Quarto (NA);
- Pago P.A. in corso di definizione.

Imposta di Bollo

L'imposta di bollo, per le pratiche autorizzative, da pagare nella misura di legge sia sulla richiesta di autorizzazione sia per il rilascio del provvedimento autorizzativo può essere assolta con una delle seguenti modalità:

- 1) versamento con F23 (in banca o presso gli uffici postali) utilizzando il codice tributo 456T e indicando la causale (richiesta autorizzazione per ... oppure rilascio atto unico n.);
- 2) acquisto di un contrassegno telematico e invio di dichiarazione sottoscritta digitalmente da parte del richiedente con l'indicazione del numero identificativo e la data del contrassegno telematico con l'impegno di annullarlo e conservarlo per eventuali controlli (il fac-simile della dichiarazione è disponibile sul Portale IMPRESAINUNGIORNO).

Diritti istruttoria Enti e Uffici.

Qualora per il procedimento fossero previsti diritti di istruttoria a favore di altri uffici o Enti esterni (Asl, Arpac, Ato, Città Metropolitana, ecc.) va effettuato il versamento direttamente sul c/c postale dell'Ente interessato.

Cosap e Tari


Qualora l'autorizzazione richiesta comporti il pagamento di imposte o tariffe come Cosap (Canone Occupazione Suolo Pubblico) o Tari (per la pulizia delle piazze o strade interessate da manifestazioni commerciali straordinarie) il Suap comunicherà all'interessato gli importi calcolati dall'Ufficio Tributi /Cosap comunale e le modalità di versamento delle stesse.

Le ricevute di versamento dei diritti Suap, di quelli di istruttoria dovuti ad altri Enti e uffici e l'assolvimento dell'imposta di bollo se dovuta devono essere scansionate e allegate all'istanza.

Su richiesta del Suap dovranno essere versate e inviate, prima del rilascio del provvedimento autorizzativo, anche le attestazioni di versamento di Cosap e Tari.

Allegato A “Questionario di indagine della soddisfazione dell’Utenza”

1. Allegato B - Questionario di indagine della soddisfazione Enti Terzi

 <p>Comune di Quarto (NA) UFFICIO SUAP</p>	MODULO – ALLEGATO “A”
	<p align="center">Questionario di Indagine della Soddisfazione dell’Utenza</p>

Gentile Utente,

La preghiamo di dedicare qualche minuto alla compilazione in forma anonima del presente questionario che sottoponiamo alla Sua attenzione con lo scopo di migliorare la Qualità dei servizi offerti dal SUAP del Comune di Quarto. Le assicuriamo che porremo la massima attenzione alle segnalazioni, suggerimenti e gli spunti di miglioramento emersi da questa indagine. Potrà restituire il Questionario compilato depositandolo nell'apposita Urna presso il SUAP.

Tipologia di Utente :

- Azienda Tecnico Incaricato Cittadino

Che frequenza di contatto ha con il SUAP di QUARTO ?

- Spesso Raramente Mai o quasi mai

Tipologia di Attività:

- Commercio Artigianato Servizi Agricoltura Altro

Questionario											
Quanto è soddisfatto in relazione ai seguenti aspetti:		PER NIENTE		POCO			ABBASTANZA			MOLTO	
1	Accesso ai locali dell’Ufficio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Competenza e professionalità del personale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Orari di apertura al pubblico	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Puntualità e rispetto dei tempi nella gestione delle pratiche	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Capacità e tempestività nel risolvere eventuali problematiche emerse	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Materiale informativo sui servizi erogati	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Cortesia e disponibilità del personale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Sistemi di comunicazione per dialogare con questo ufficio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Generale soddisfazione rispetto ai servizi erogati da questo ufficio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Quali dei seguenti sistemi preferirebbe utilizzare per comunicare con questo ufficio?


(massimo 2 preferenze)

- E-mail Contatto diretto personale-utente Telefono Sito internet

In che cosa secondo Lei dovrebbe migliorare il SUAP nel rapporto con i cittadini?

.....
.....

La ringraziamo per la disponibilità.

 <p>Comune di Quarto (NA) UFFICIO SUAP</p>	MODULO – ALLEGATO “B”
	<p align="center">Questionario di Indagine della Soddisfazione Enti Terzi</p>

Gentile Utente,

La preghiamo di dedicare qualche minuto alla compilazione in forma anonima del presente questionario che sottoponiamo alla Sua attenzione con lo scopo di migliorare la Qualità dei servizi offerti dal SUAP del Comune di Quarto. Le assicuriamo che porremo la massima attenzione alle segnalazioni, suggerimenti e gli spunti di miglioramento emersi da questa indagine. Potrà restituire il Questionario compilato depositandolo nell'apposita Urna presso il SUAP.

Ente:	
Ufficio:	
Data Compilazione:	

Questionario											
Quanto è soddisfatto in relazione ai seguenti aspetti:		PER NIENTE		POCO			ABBASTANZA			MOLTO	
1	Sistemi di comunicazione utilizzati dal SUAP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Competenza e professionalità del personale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Puntualità e rispetto dei tempi nella gestione delle pratiche	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Capacità e tempestività nel risolvere eventuali problematiche emerse	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Completezza di informazioni per la gestione delle pratiche	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Cortesìa e disponibilità del personale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Livello di collaborazione da parte di questo ufficio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Quali dei seguenti sistemi preferirebbe utilizzare per comunicare con questo ufficio (in riferimento alle comunicazioni non istituzionali per le quali è previsto il solo sistema telematico)? (massimo 2 preferenze)

E-mail Contatto diretto personale-utente Telefono Sito internet

In che cosa secondo Lei dovrebbe migliorare il SUAP nel rapporto con il Vs. Ente?

.....

.....

.....

La ringraziamo per la disponibilità.

<p>Comune di Quarto SETTORE AMBIENTE - UFFICIO S.U.A.P. - Sportello Unico per le Attività Produttive via E. De Nicola, 8 - 80010 Quarto (Na) - CF / P.IVA: 01457180634 - suap@comune.quarto.na.it Tel: 081 80 69 313 / 291 / 277 / 268</p>
