



COMUNE DI GOLFO ARANCI
PROVINCIA DI SASSARI
SERVIZIO URBANISTICA AMBIENTE SUAPE

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Servizio SUAPE, Attività PRODUTTIVE

Acquisizione dei titoli abilitativi

**per lo svolgimento di attività produttive e per l'edilizia
attraverso lo Sportello Unico Attività Produttive e per l'Edilizia – SUAPE**



COMUNE DI GOLFO ARANCI

PROVINCIA DI SASSARI

SERVIZIO URBANISTICA AMBIENTE SUAPE

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI E PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi è il "patto scritto" con cui sono regolati i rapporti tra il Comune di Golfo Aranci ed il cittadino-utente.

Il cittadino può ottenere un efficace intervento prestazionale e l'amministrazione assume impegni precisi sulla quantità e qualità dei servizi, prevedendo un indennizzo in caso di mancato rispetto degli impegni assunti.

La carta dei servizi è un documento che permette al cittadino/utente di verificare che quanto promesso gli venga poi effettivamente assicurato.

In particolare la carta dei servizi:

- rende partecipi i cittadini/utenti degli obiettivi di miglioramento che il Comune vuole realizzare;
- chiarisce l'organizzazione della struttura, delle competenze del personale appartenente ai servizi;
- stabilisce le modalità di erogazione dei servizi ed i tempi massimi di conclusione dei relativi procedimenti;
- rende disponibili le informazioni generali sul funzionamento dei servizi (orari, comunicazioni con gli uffici, oneri ecc.);
- individua le modalità per la presentazione di segnalazioni, suggerimenti e reclami;
- rende chiare le modalità di verifica degli standard di qualità che l'Amministrazione si è impegnata a garantire.

Principi fondamentali

I principi fondamentali che ispirano la Carta dei Servizi sono individuati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Eguaglianza

Nella erogazione del Servizio l'amministrazione comunale garantisce uguaglianza e parità di trattamento a tutti gli utenti senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, razza, lingua, età e opinioni politiche prestando particolare attenzione alle situazioni dei portatori di handicap, dell'anziano e a situazioni di particolare disagio.

Trasparenza

L'amministrazione comunale si impegna a garantire la massima semplificazione e comprensibilità delle procedure e ad assicurare la massima trasparenza delle informazioni affinché l'utente possa conoscere in qualunque momento l'andamento delle proprie pratiche nel rispetto della riservatezza e della propria dignità personale.

Partecipazione

E' promossa la partecipazione dei cittadini per favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi. A tal fine l'Amministrazione indica le modalità attraverso le quali i cittadini possono inoltrare suggerimenti o segnalare reclami.

Cortesie

L'amministrazione cura in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente e a garantire l'erogazione continua dei servizi, eccezione fatta per cause di forza maggiore. I dipendenti si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile e a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti.

Efficienza ed Efficacia

L'amministrazione comunale si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi prefissati.



COMUNE DI GOLFO ARANCI

PROVINCIA DI SASSARI

SERVIZIO URBANISTICA AMBIENTE SUAPE

Sicurezza e riservatezza

E' garantita la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e di tutela della privacy. I dati personali degli utenti vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato, né ceduti o comunque comunicati a terzi.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Lo Sportello Unico per le Attività Produttive e per l'Edilizia (SUAPE) è l'interlocutore unico del cittadino, che coordina e gestisce tutti i rapporti con gli uffici, sia interni che esterni al Comune, coinvolti nel procedimento di acquisizione dei titoli abilitativi necessari per lo svolgimento di attività produttive e per l'edilizia.

Il SUAPE esercita le competenze in relazione alle fattispecie di cui all'art. 29 comma 2 della Legge Regionale 20 ottobre 2016, n. 24 di seguito elencate:

- a) tutti i procedimenti amministrativi inerenti le attività economiche e produttive di beni e servizi e i procedimenti amministrativi concernenti la realizzazione, l'ampliamento, la cessazione, la riattivazione, la localizzazione e la rilocalizzazione di impianti produttivi, ivi compresi quelli di cui al decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59;
- b) tutti i procedimenti amministrativi riguardanti l'intervento edilizio, compresi gli interventi di trasformazione del territorio ad iniziativa privata e gli interventi sugli edifici esistenti, quindi tutti i procedimenti amministrativi riguardanti qualsiasi tipologia di intervento edilizio o di trasformazione del territorio ad iniziativa privata, tanto nel caso in cui essa sia posta in essere da un soggetto esercente un'attività produttiva di beni e servizi quanto da un altro soggetto privato;
- c) tutti i procedimenti amministrativi riguardanti le manifestazioni o eventi sportivi o eventi culturali di pubblico spettacolo connessi ad un'attività economica e produttiva di beni e servizi.

Non rientrano nel campo di competenza del SUAPE, ai sensi dell'art. 40, comma 4 della Legge Regionale 20 ottobre 2016, n. 24, esclusivamente le seguenti tipologie di procedimento:

- a) le attività connesse con l'esercizio di pubblici poteri, quali gli interventi edilizi e di trasformazione del territorio ad iniziativa pubblica, nonché le attività economiche e produttive di beni e servizi esercitate direttamente da soggetti pubblici, ivi inclusi gli interventi su beni di interesse archeologico;
- b) le iniziative per le quali al cittadino non è richiesto alcun adempimento amministrativo dalla normativa vigente;
- c) gli adempimenti fiscali, previdenziali e camerali;
- d) le iscrizioni ad albi o elenchi abilitanti all'esercizio di professioni, compresa l'iscrizione all'Albo dei Gestori Ambientali;
- e) le procedure di immatricolazione di veicoli e natanti e i connessi titoli abilitativi di competenza delle autorità marittime e quelli relativi ai trasporti aerei e su rotaia;
- f) gli impianti nucleari e di smaltimento di rifiuti radioattivi, le attività di prospezione, ricerca e coltivazione di idrocarburi, e le infrastrutture strategiche e gli insediamenti produttivi, intendendo per questi ultimi quelli prioritari per lo sviluppo del Paese di cui alla parte V del D.Lgs. n. 50/2016 e gli insediamenti strategici di cui alla Legge n. 239/2004;
- g) la costruzione e l'esercizio degli impianti di produzione di energia elettrica alimentati da fonti rinnovabili;
- h) le concessioni, incluse le concessioni di spazio pubblico, solo qualora il rilascio delle stesse sia sottoposto ad una procedura di evidenza pubblica;
- i) le concessioni minerarie, le autorizzazioni di cava e tutti i provvedimenti connessi.

Sono altresì escluse dal campo di competenza del SUAPE le seguenti procedure, in quanto connesse alla sfera decisionale degli organi politici e al controllo della spesa pubblica:



COMUNE DI GOLFO ARANCI

PROVINCIA DI SASSARI

SERVIZIO URBANISTICA AMBIENTE SUAPE

- j) gli atti di pianificazione territoriale, anche a iniziativa privata, compresi i piani attuativi comunque denominati e la realizzazione da parte del privato delle opere di urbanizzazione;
- k) le assegnazioni di lotti all'interno delle aree gestite dai Consorzi Industriali o ricomprese nei Piani per gli Insediamenti Produttivi (PIP), nonché dei piani attuativi ad iniziativa pubblica;
- l) gli atti che impegnano finanziariamente la Pubblica Amministrazione, quali le attività di trasporto soggette a finanziamento pubblico, le licenze relative alla vendita di generi di monopolio.

Per i procedimenti di cui sopra, non rientranti nel campo di competenza del SUAPE, il soggetto interessato provvede all'acquisizione di ogni titolo abilitativo direttamente presso l'Ente competente, secondo le procedure previste dalla norma settoriale vigente.

I destinatari del servizio sono potenzialmente tutti i cittadini che debbano svolgere attività produttive e/o edilizie.

Dirigente responsabile

Indicato al seguente link:

https://comune.golfoaranci.ss.it/unita_organizzativa/ufficio-suape/

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Sede: via Libertà n° 74

Numero telefonico: 0789612900 (orari d'ufficio)

PEC/Posta Elettronica Certificata: suap@pec.comune.golfoaranci.ss.it - **Sito internet:** <https://comune.golfoaranci.ss.it>

Modulistica: <https://www.sardegnaimpresa.eu/suape-fe/#/modulistica>

COSTI DEL SERVIZIO SUAPE

Le spese di istruttoria e di gestione delle pratiche Suape inoltrate al Comune di Golfo Aranci sono state istituite con Deliberazione di Giunta Comuna del n° 11 del 04/03/2010; si rimanda al sito istituzionale di questo Ente per la verifica degli eventuali importi dovuti e della modalità di versamento da effettuare tramite il servizio PAGOPA.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

La DUA con i relativi allegati è trasmessa a cura dall'imprenditore tramite caricamento nel portale regionale <https://www.sardegnaimpresa.eu/it/accedi>

Il tutto firmato digitalmente.

Non vi è alcun deposito o trasmissione di cartaceo ma, come detto, tutto avviene in modalità informatica. I modelli previsti per ogni singola tipologia di intervento sono messi a disposizione dalla Regione che ha all'uopo istituito un sito dal quale è possibile scaricare tutta la modulistica necessaria per ogni tipologia di intervento e acquisire informazioni utili sulla esatta compilazione.



COMUNE DI GOLFO ARANCI

PROVINCIA DI SASSARI

SERVIZIO URBANISTICA AMBIENTE SUAPE

Il SUAPE negli orari di ricevimento al pubblico, fornisce all'utenza le informazioni utili alla presentazione delle pratiche e, per tutte le quelle già inserite in piattaforma, verifica la correttezza formale della documentazione.

Dimensione della qualità/servizio erogato	Indicatore/i	Standard
Avvio del procedimento con gli Enti e Servizi competenti alle verifiche	Rispetto dei tempi	entro 2 giorni lavorativi dalla presentazione della DUA*
Indizione conferenza dei servizi	Rispetto dei tempi	entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della pratica**
Provvedimento di accoglimento o rigetto	Rispetto dei tempi	entro 5 giorni lavorativi successivi alla seduta
Redazione e pubblicazione del verbale della seduta della Conferenza dei Servizi nella piattaforma regionale	Rispetto dei tempi	Entro 2 giorni dalla seduta

*L'efficacia della DUA può essere immediata (**autocertificazione a zero giorni**) o differita (**autocertificazione a trenta giorni dalla data di trasmissione allo Sportello**).

**Laddove l'iter procedimentale non possa essere in autocertificazione, ma sia prevista la convocazione della Conferenza di Servizi, il SUAPE provvede all'indizione della Conferenza di Servizi.

ORARI DI RICEVIMENTO AL PUBBLICO

- Dal lunedì al giovedì dalle ore 10.30 alle ore 12.30,

MONITORAGGIO

La carta dei servizi viene aggiornata il 31 Gennaio di ogni anno o quando intervengono modifiche sostanziali nell'organizzazione dei servizi.

Il Comune si impegna a monitorare la qualità del servizio coinvolgendo nel processo di valutazione del raggiungimento degli obiettivi gli utenti dei servizi.

L'attività di monitoraggio risponde alla finalità di consentire all'Amministrazione, attraverso l'analisi delle cause e dei motivi di reclamo da parte dei cittadini/utenti, di attuare tutti gli interventi necessari al miglioramento del servizio erogato.

L'Amministrazione si impegna quindi a:

- rilevare il grado di soddisfazione percepito dall'utente che si avvicina ai Servizi attraverso una verifica periodica, da effettuarsi almeno ogni sei mesi;
- prestare attenzione e valutare le segnalazioni, i suggerimenti ed i reclami che i cittadini/utenti intendono presentare.



COMUNE DI GOLFO ARANCI

PROVINCIA DI SASSARI

SERVIZIO URBANISTICA AMBIENTE SUAPE

RECLAMI, SEGNALAZIONI E RICORSI

L'Amministrazione comunale riceve e valuta con la massima attenzione le segnalazioni e i suggerimenti per migliorare i servizi erogati, e gli eventuali reclami che segnalino la violazione dei principi o il mancato rispetto degli obiettivi contenuti nella presente Carta dei servizi.

Le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami possono essere presentati direttamente allo sportello di ciascun servizio oppure tramite posta ordinaria o posta elettronica agli indirizzi indicati nella presente Carta dei Servizi, o direttamente all'Ufficio relazioni con il pubblico o nell'apposita sezione dei servizi on line del portale istituzionale:

PEC: protocollo@pec.comune.golfoaranci.ss.it - E mail: servizio.protocollo@comune.golfoaranci.ss.it

Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso e per iscritto, utilizzando preferibilmente i moduli predisposti dall'Ente, in modo da facilitare l'individuazione del problema ed accelerare le verifiche del caso.

Il reclamo verrà trasmesso al Responsabile del Servizio che avvierà un'indagine con il responsabile del procedimento coinvolto per valutare il suo grado di complessità e, in caso di fondatezza, ne analizzerà le cause, provvedendo a dare all'utente la risposta.

L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato ed in ogni caso entro trenta giorni dal ricevimento del suggerimento o reclamo.

Ricorsi: avverso il provvedimento di rigetto o diniego delle istanze può essere proposto, ai sensi del D.Lgs. 2 luglio 2010 n. 104 e ss.mm.ii., ricorso nanti il T.A.R. Sardegna nel termine di sessanta giorni o alternativamente ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi del D.P.R. n. 1199 del 24 novembre 1971 e ss.mm.ii. nel termine di centoventi giorni, decorrente dalla comunicazione dell'atto al richiedente ovvero dalla conoscenza dello stesso.