



# COMUNE DI PULA

Provincia di Cagliari

**Sportello Unico  
per le attività produttive  
e  
Settore Servizi alle Imprese**

Corso Vittorio Emanuele II°, n. 28 - Tel. 070/92440 315 -6 Fax 070/9245165  
e-mail: [pmelis@comune.pula.ca.it](mailto:pmelis@comune.pula.ca.it)  
<http://www.comune.pula.ca.it>

## Carta dei Servizi

## INDICE

1. Il riordino delle autonomie locali
  2. Che cos'è la Carta dei Servizi
  3. Che cos'è lo Sportello Unico per le Attività Produttive
  4. Scopo dello Sportello Unico per le Attività Produttive
  5. Legislazione Nazionale e Regionale di riferimento
  6. Cosa fa lo Sportello Unico
  7. Principi ispiratori del servizio
  8. Destinatari
  9. Vantaggi per l'utente
  10. Compiti del Responsabile dello Sportello Unico
  11. Procedimento presso il SUAP
  12. Servizi offerti agli utenti
  13. Modalità di accesso e fruizione
  14. Orari di accesso al pubblico
  15. Rapporti con gli utenti
  16. Obbligo di valutazione
  17. Procedure di reclamo
  18. Procedure di registrazione interna delle anomalie
  19. Attività del Settore Servi alle Imprese
- Allegato A – Questionario

## **1. Il riordino delle autonomie locali.**

L'emanazione delle leggi sul riordino delle autonomie locali (legge n. 142/1990), sulla trasparenza e l'accesso del cittadino all'attività amministrativa (legge n. 241/1990), nonché sulla razionalizzazione dell'organizzazione della struttura delle amministrazioni pubbliche (decreto legislativo n. 29/1993), ha dato inizio ad un processo di profondo rinnovamento nell'ambito della pubblica amministrazione.

In particolare, a partire dalla legge n. 59/97 (cosiddetta "Bassanini uno"), il Governo ha inteso conferire compiti e funzioni alle Regioni ed agli Enti locali, avviando così la riforma della pubblica amministrazione e la semplificazione amministrativa. Con le succitate normative si è inteso avvicinare lo Stato ai cittadini, attuando un notevole decentramento amministrativo e semplificando il più possibile il sistema normativo previgente.

In tale contesto si inserisce il decreto legislativo n. 112/98 ed il successivo regolamento di attuazione adottato con D.P.R. n. 447/98 che, conferendo agli enti locali le funzioni riferite alla localizzazione ed alla realizzazione di impianti produttivi di beni e di servizi, ha previsto l'istituzione, presso i Comuni, di appositi sportelli unici quali strutture competenti per tutte le pratiche e le informazioni inerenti la localizzazione di impianti produttivi di beni e servizi, la loro realizzazione, ristrutturazione, ampliamento, cessazione, riattivazione e riconversione, nonché l'esecuzione di opere interne ai fabbricati adibiti ad uso d'impresa. La legislazione che lo istituisce e regola è orientata a semplificare i processi amministrativi dal lato dell'utente che avrà di fronte un unico interlocutore che attiverà e porterà a compimento l'intero procedimento amministrativo volto al rilascio dell'atto autorizzatorio.

La Regione Sardegna con l'adozione della Legge Regionale 5 Marzo 2008, n. 3 (art. 1 commi 16-32), ha mutato radicalmente il contesto procedurale per l'autorizzazione all'attività di impresa da parte della pubblica Amministrazione, infatti, con tale norma si definisce un nuovo rapporto tra la Pubblica Amministrazione e l'Impresa che prevede una forte responsabilizzazione di entrambe le parti in un contesto di collaborazione e fiducia.

L'art. 1 della stessa Legge ridefinisce le fasi di avvio dell'iter autorizzativo da parte dell'imprenditore nonché la gestione delle medesime da parte dell'Amministrazione Pubblica in un'ottica di semplificazione e snellimento delle procedure con l'istituzione dello Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP). La Pubblica Amministrazione passa da un forte ruolo autorizzativo ad un ruolo di controllo, esercitato in maniera rigorosa, mentre per l'Impresa la norma mette a disposizione strumenti che permettono un importante recupero di competitività posto che la dichiarazione autocertificativa consente l'avvio immediato dell'attività economica.

La disposizione normativa prevede che il SUAP diventi l'unico interlocutore dell'imprenditore in qualsiasi momento della vita dell'impresa prevedendo l'irricevibilità delle istanze e delle dichiarazioni inviate ad altre Amministrazioni.

Il procedimento di cui all'art. 1, commi 16-32 della L.R. 3/2008 si applica, infatti a tutti i procedimenti amministrativi relativi alle attività economiche produttive di beni e servizi e a tutti i procedimenti amministrativi inerenti la realizzazione, l'ampliamento, la cessazione, la riattivazione e la rilocalizzazione di impianti produttivi, inclusi il rilascio delle concessioni o autorizzazioni edilizie.

L'autocertificazione è stata individuata come il modello preferenziale per l'accesso ai servizi del SUAP, e costituisce sia titolo autorizzatorio per l'immediato avvio dell'intervento che titolo edilizio.

Nella definizione di "attività economiche produttive di beni e servizi" rientrano in genere tutte le attività che configurano la realizzazione di un bene materiale o di un servizio, comprese le attività commerciali, di somministrazione, le attività economiche svolte in

forma artigianale o industriale, le attività agricole, le attività turistico ricettive e l'edilizia , compresa l'edilizia ad uso residenziale.

In tale rinnovato contesto normativo il Comune di Pula, con deliberazione della Giunta Comunale n. 28 del 05.03.2009, ha istituito lo Sportello Unico per le Attività Produttive al fine perseguire obiettivi di maggiore celerità e semplificazione dei procedimenti.

## **2. Che cos'è la Carta dei Servizi.**

La Carta dei Servizi rappresenta un passo importante nel cammino di un generale processo di modernizzazione che l'Amministrazione Pubblica ha intrapreso con l'obiettivo di rinnovare e migliorare i rapporti tra i cittadini e le istituzioni. Con la Carta dei Servizi i cittadini sono finalmente considerati come utenti-clienti dei servizi forniti e, come tali, titolari di veri e propri diritti ad ottenere dagli uffici prestazioni con tempi e modalità precisi e ben definiti. Questo documento, che si colloca nell'ambito delle riforme operate nell'ultimo decennio nella Pubblica Amministrazione, assume un'importanza fondamentale in quanto non solo stabilisce preventivamente le regole nelle relazioni tra utenti e uffici, ma attribuisce ai cittadini una nuova centralità nei rapporti con l'istituzione, secondo principi di partecipazione, eguaglianza, imparzialità, semplificazione e continuità nell'erogazione dei servizi. Con la Carta dei Servizi la struttura dello Sportello Unico per le Attività Produttive ed il Settore Servizi alle Imprese stipula di fatto un "contratto" con il cittadino/utente, impegnandosi ad ottimizzare l'erogazione del servizio in base a criteri di trasparenza, efficacia, efficienza e tempestività.

## **3. Che cos'è lo Sportello Unico per le Attività Produttive.**

Lo Sportello Unico per le Attività Produttive (S.U.A.P.) è una struttura unica competente per tutte le pratiche e le informazioni inerenti attività di produzione di beni e servizi (sono incluse le attività agricole, commerciali e artigiane, le attività turistiche ed alberghiere, i servizi resi dalle banche e dagli intermediari finanziari, nonché i servizi di telecomunicazione), la loro realizzazione, ristrutturazione, ampliamento, cessazione, riattivazione di opere interne ai fabbricati adibiti ad uso di impresa, che garantisce agli imprenditori un nuovo sistema di certezze assicurando risposte certe in tempi certi, in relazione diretta con le necessità aziendali. Con l'istituzione dello Sportello Unico i servizi comunali interni che precedentemente venivano erogati da diversi uffici, vengono ora gestiti ed offerti (limitatamente al campo delle attività produttive) presso un'unica sede comprendendo, per di più, anche una organica e concordata correlazione con gli enti esterni (ASL, Vigili del Fuoco, Regione, Provincia, Soprintendenza, ecc.) i quali dovranno, di volta in volta e secondo le prescrizioni di legge, essere coinvolti nel procedimento prescritto.

## **4. Scopo dello Sportello Unico per le Attività Produttive.**

Obiettivo primario dello Sportello Unico è quello di snellire il percorso che l'imprenditore o l'aspirante tale deve seguire per le pratiche amministrative e per le pratiche edilizie qualora le medesime siano tra loro correlate ed entrambe riferite ad un singolo specifico evento di iniziativa produttiva; l'utente potrà reperire le informazioni complete e i relativi moduli dal portale web del Comune o direttamente presso il S.U.A.P., durante gli orari di apertura al pubblico.

Lo Sportello presiede l'istruttoria e coordina il procedimento con gli uffici interni e con gli enti esterni coinvolti, nonché provvede al rilascio degli atti finali di autorizzazione.

## **5. Legislazione Nazionale e Regionale di riferimento**

La normativa di riferimento è la seguente:

- L. 15 marzo 1997 n. 59 “Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della pubblica amministrazione e per la semplificazione amministrativa (pubblicata sulla G.U. n. 63 del 17 Marzo 1997);
- Decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 447, n. 112; a seguito della legge delega lo Sportello Unico viene istituito;
- D.P.R. 20 Ottobre 1998, n. 447, così come modificato dal DPR 07 Dicembre 2000, n. 440: sono stati regolamentati tempi e modalità dei procedimenti;
- D.G.R. n. 1/13 del 10 Gennaio 2006: S.U.A.P. : sono state emanate le Linee Guida e Direttive per l'individuazione ed il coordinamento delle attività amministrative regionali connesse al procedimento unico;
- L.R. 5 Marzo 2008, n. 3;

## 6. Cosa fa lo Sportello Unico

Lo Sportello Unico per le Attività Produttive si occupa:

- di svolgere tutte le funzioni amministrative per la gestione del procedimento unico collegato ad attività produttive di beni e servizi, per l'esercizio dell'attività di impresa e per quanto riguarda la realizzazione, la ristrutturazione, l'ampliamento, la cessazione, la riattivazione e la riconversione di impianti produttivi anche con la realizzazione di interventi edilizi e tutti gli aspetti connessi all'attività in materia ambientale, impiantistica, di igiene e sicurezza.
- Fornisce la propria consulenza, previamente alla presentazione dell'istanza, al fine di orientare l'utente verso scelte progettuali che siano rispondenti alla vigente normativa;
- Fornisce la modulistica e la documentazione per la presentazione delle istanze;
- Ammette a procedimento le istanze corredate dei requisiti minimi di ricevibilità;
- Identifica, a seguito dell'istruttoria tecnica, gli endoprocedimenti da attivare;
- Convoca la Conferenza dei Servizi unitamente alla trasmissione delle pratiche agli Enti terzi, per consentire l'acquisizione delle autorizzazioni, dei pareri e delle concessioni necessarie;
- Fornisce informazioni sullo stato delle pratiche, con la possibilità per l'imprenditore di verificare in qualsiasi momento lo stato dell'istanza;
- Rilascia il provvedimento conclusivo del procedimento.

## 7. Principi Ispiratori del Servizio.

Nell'erogazione del servizio pubblico lo Sportello Unico per le Attività Produttive si ispira ai principi di cui alla direttiva P.C.M. 27 gennaio 1994 come di seguito elencati:

**Eguaglianza:** intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, appartenenza a determinate fasce di utenti;

**Imparzialità:** intesa come osservanza di criteri di obiettività e di terzietà rispetto agli interessi dell'utenza;

**Continuità:** l'Amministrazione garantisce l'erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, eccezion fatta per cause di forza maggiore. Gli orari di apertura al pubblico sono quelli indicati presso il servizio. I casi di funzionamento irregolare o interruzione del servizio, qualora dovuti a cause prevedibili, saranno espressamente comunicati con sufficiente anticipo agli utenti, mediante apposita segnalazione sul sito web e contemporaneamente saranno adottate le misure volte ad arrecare agli utenti medesimi il minor disagio possibile.

**Partecipazione:** intesa come conoscibilità dell'azione amministrativa attraverso il diritto di accesso agli atti da esercitarsi secondo le modalità disciplinate dalla L. 241/90.

L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Inoltre assicura:

**Cortesìa e disponibilità :** Il Responsabile del Settore si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia 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.

Il Responsabile del Settore si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

**Chiarezza ed identificabilità :** Gli operatori del servizio si impegnano, 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.

## **8. Destinatari**

Gli imprenditori o gli aspiranti tali nonché i professionisti incaricati dai medesimi, sono i destinatari dei servizi SUAP.

Le Associazioni, le cooperative a prevalente finalità mutualistica, gli enti non commerciali, i liberi professionisti, gli hobbisti e più in generale tutti i soggetti che non rientrano nella figura dell'imprenditore fanno riferimento al servizio Attività produttive .

## **9. I vantaggi per l'utente.**

I vantaggi per l'utente possono così sintetizzarsi:

- Riduzione dei tempi;
- Tempi certi;
- Semplificazione delle procedure;
- Modulistica omogenea;
- Interlocutore unico.

## **10. Compiti del Responsabile dello Sportello Unico.**

Il Responsabile dello Sportello Unico sovrintende a tutte le attività necessarie al buon funzionamento dello stesso ed in particolare:

- Coordina l'attività dei responsabili dei sub-procedimenti, al fine di assicurare il buon andamento delle procedure di diretta competenza dello Sportello Unico;
- Esercita poteri di impulso sugli atti istruttori delle amministrazioni ed uffici coinvolti nel procedimento unico, interpellando – ove necessario- gli uffici o i relativi responsabili;
- Sollecita le amministrazioni e gli uffici ed ha poteri di diffida e di messa in mora in caso di ritardi o di inadempimenti;
- Indica le Conferenze di Servizi;
- Cura che siano effettuate le audizioni con le imprese, eventualmente coinvolgendo le amministrazioni e gli uffici di volta in volta interessati;
- Cura che siano effettuate le comunicazioni agli interessati;

## 11. Procedimento presso il SUAP

Allo scopo di agevolare la corretta presentazione delle domande viene messa a disposizione dell'utente apposita modulistica reperibile sul portale web del S.U.A.P. e presso la sede dell'ufficio.

Il procedimento ha inizio con la presentazione da parte dell'imprenditore o di un suo incaricato al SUAP della dichiarazione autocertificativa corredata, nei casi previsti dalla normativa, della certificazione di cui alla Legge 266/2002 (DURC).

Tutti i documenti devono essere presentati, a pena di inammissibilità dell'istanza, anche digitalmente mediante consegna allo sportello di un Cd-rom o DVD, non riscrivibili, recante sul supporto la firma autografa dell'interessato e del tecnico progettista e la data, apposte tramite pennarello indelebile.

La presentazione può avvenire anche mediante :

- invio della documentazione firmata tramite firma digitale mediante posta elettronica certificata (PEC);
- inserimento della documentazione firmata tramite firma digitale nel sito web regionale del SUAP.

I documenti digitali dovranno essere obbligatoriamente presentati in formato pdf, in scala conforme alla copia cartacea. Tutti gli elaborati grafici di progetto dovranno essere presentati in formato dwf ed eventualmente, in aggiunta, in formato dwg/dxf o compatibile. E' ammessa la presentazione di non più di una copia cartacea dei soli elaborati di progetto per ognuno degli uffici o enti competenti per le verifiche istruttorie. Una copia cartacea dovrà essere vidimata dal SUAP e restituita all'interessato unitamente:

- alla ricevuta di presentazione della dichiarazione autocertificativa, per tutti i casi di avvio immediato dell'intervento;
- al provvedimento finale, nei casi di procedura mediante conferenza di Servizi.

Il SUAP entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento della domanda correttamente compilata trasmette alle amministrazioni coinvolte nel procedimento la dichiarazione autocertificativa e la documentazione allegata.

Il SUAP, d'Ufficio o su richiesta delle Amministrazioni coinvolte nel procedimento, può, entro 7 giorni lavorativi dalla presentazione della dichiarazione, richiedere all'Imprenditore opportune integrazioni.

Quando la dichiarazione autocertificativa riguarda attività che comportano interventi edilizi, essa deve essere corredata , a pena di irricevibilità, da tutti gli elaborati progettuali richiesti dal regolamento edilizio, ivi compresi, quando necessari ai sensi della normativa vigente, i progetti degli impianti tecnologici da installare nell'edificio.

Decorsi 20 giorni dalla presentazione della dichiarazione autocertificativa, la ricevuta rilasciata dal SUAP, unitamente agli elaborati progettuali vidimati , equivale a tutti gli effetti al permesso di costruire o ad altro titolo abilitativo edilizio di cui al D.P.R. 380/2001.

Nel caso di procedimenti mediante Conferenza di Servizi il SUAP trasmette entro 2 giorni lavorativi la dichiarazione debitamente compilata con i relativi allegati alle Amministrazioni competenti e provvede alla convocazione della Conferenza , entro 7 giorni dalla presentazione della dichiarazione autocertificativa da parte dell'imprenditore. La Conferenza dei Servizi si svolge entro i successivi 15 giorni lavorativi.

Al termine di lavori della Conferenza , il SUAP adotta direttamente il provvedimento finale conclusivo del procedimento. Il provvedimento finale sostituisce, a tutti gli effetti, ogni autorizzazione, concessione, nulla osta o atto di assenso comunque denominato di competenza delle Amministrazioni partecipanti , o comunque invitate a partecipare ma risultate assenti, alla predetta Conferenza.

Per la partecipazione ai lavori delle conferenze di servizio gli Enti esterni o Uffici Interni coinvolti dovranno osservare i seguenti criteri:

- garantire la partecipazione alle Conferenze dei Servizi di dirigenti o funzionari dotati dei necessari poteri di rappresentanza per esprimere in modo vincolante la volontà dell'amministrazione su tutte le decisioni di competenza della stessa;
- costante ricerca di soluzioni in grado di equilibrare le esigenze delle imprese e il relativo impatto economico con la esigenza di tutela urbanistica, paesistica, ambientale, sanitaria e di sicurezza;
- determinazione di tempi di conclusione della Conferenza dei Servizi il più possibile brevi in rapporto alla natura e alle caratteristiche dell'insediamento da trattare

## **12. Servizi offerti agli utenti**

### **a) attraverso il front office**

- assistenza all'utenza sull'iter amministrativo delle pratiche con informazioni di primo livello;
- informazioni sulla modulistica e consegna della stessa;
- verifica della sussistenza delle condizioni di ricevibilità della pratica SUAP, protocollazione ed accettazione della medesima;
- rilascio di ricevuta della documentazione presentata, abilitante all'avvio dell'intervento, consegna delle autorizzazioni o delle concessioni nei casi previsti;

### **b) servizi on-line**

Collegandosi al sito del SUAP [www.comune.pula.ca.it](http://www.comune.pula.ca.it) è possibile:

- Scaricare la normativa di riferimento;
- Avere informazioni generali sul servizio;
- Inviare e-mail agli indirizzi di riferimento;

Attraverso il link che collega al sito SUAP della regione Sardegna è possibile

- scaricare delle schede informative sugli adempimenti necessari;
- scaricare la modulistica (compilabile on-line);
- accedere all'istruttoria della propria pratica SUAP (in fase di attivazione).

## **13. Modalità di accesso e fruizione**

Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico si effettuano le seguenti prestazioni:

- Informazioni generali e tecniche in materia di esercizio di attività
- Consegna e ritiro prese d'atto, certificazioni e concessioni

È possibile dare consulenze per pratiche complesse mediante appuntamento, che può essere richiesto e fissato direttamente allo sportello al pubblico o telefonicamente ai seguenti numeri:

- 070 92440315 – 350 – 312 ; Fax 070 9245165.

## **14. Orari di accesso al Pubblico**

mattino: lunedì e venerdì dalle ore 11.00 alle ore 13.00

pomeriggio: mercoledì dalle ore 16,00 alle ore 18,00.

### **UBICAZIONE DEGLI UFFICI**

Settore Servizi alle Imprese – SUAP (Sportello Unico attività produttive)

Corso Vittorio Emanuele II°, n°28– 09010 – Pula.

### **6. PERSONALE OPERANTE NEL SERVIZIO**

RESPONSABILE: Patrizia Melis – tel. 070/92440315

e-mail: [pmelis@comune.pula.ca.it](mailto:pmelis@comune.pula.ca.it)

PERSONALE: Geom. Giorgio Pau – tel. 070/92440312

e-mail: [gpau@comune.pula.ca.it](mailto:gpau@comune.pula.ca.it)



## **15. Rapporti con gli utenti**

Il Responsabile del Settore Servizi alle Imprese, in accordo con il Settore Risorse Umane, predispone tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale operativo del servizio, affinché i rapporti dello stesso con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Coerentemente con i principi ispiratori della carta e al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il Responsabile del Settore Attività Produttive attiva i seguenti interventi:

## **16. Obbligo di valutazione**

Il SUAP provvederà a verificare il raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse, di qualità e di efficacia dei servizi prestati.

Per questo è stato predisposto un sintetico schema di questionario (Appendice A) a disposizione presso l'ufficio SUAP e sul sito web, che sarà somministrato, con cadenza almeno annuale, garantendone l'anonimato, con cui raccogliere l'opinione degli utenti sulla qualità dei servizi resi ai cittadini.

I risultati saranno analizzati ed utilizzati per individuare le misure idonee ad accrescere l'efficienza del servizio.

## **17. Procedure di reclamo**

Ogni utente può presentare, al Responsabile del Settore ovvero all'Istruttore di supporto, reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta dei Servizi. Il reclamo può essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore. L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

In caso di presentazione formale il Responsabile del Settore risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

Il cittadino/utente può segnalare il problema anche attraverso il sito web istituzionale [www.comune.pula.ca.it](http://www.comune.pula.ca.it).

## **18. Procedura di registrazione interna delle anomalie.**

Il Responsabile del Settore Servizi alle Imprese, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le anomalie che presentano i procedimenti e, se di sua competenza, adotta le soluzioni tecniche più idonee per eliminarle o formula le proposte di miglioramento dei propri servizi e le trasmette agli organi di governo dell'Amministrazione affinché vengano incluse in atti di indirizzo o autorizzativi.

## **19. Attività del Settore Servizi alle Imprese**

Il servizio attività produttive si occupa:

- della redazione ed aggiornamento dei seguenti regolamenti comunali nelle materie relative ai settori:
  - commercio su aree pubbliche e private ;
  - localizzazione delle "edicole" sulla base dei criteri regionali;
  - attività artigianali varie;
  - attività di noleggio con conducente ;
  - Servizio taxi;
  - Attività di somministrazione al pubblico di alimenti e bevande:

- Circoli privati;
- Installazione di giochi leciti;
- di collaborare con altri soggetti istituzionali per definire correttamente gli indirizzi generali per l'insediamento delle attività commerciali

Oltre alla funzione di pianificazione, il servizio ha competenza in materia di:

- verifica dei requisiti soggettivi per l'esercizio del commercio alimentare e non alimentare
- verifica dei presupposti per il rilascio delle autorizzazioni relative a nuovi insediamenti, ampliamenti e trasferimenti delle grandi strutture di vendita (centri commerciali e strutture superiori ai mq.1500) in conformità alla Deliberazione G.R. 29 dic. 2000 n. 55/108;
- verifica dei presupposti e del rispetto dei criteri per l'insediamento di medie strutture di vendita in conformità alla Deliberazione G.R. 29 dic. 2000 n. 55/108;
- verifiche dei requisiti soggettivi previsti per l'esercizio dell'attività di agenzia d'affari, licenze ex Polizia Amministrativa (ex T.U.L.P.S.: cose usate - strumenti da punta e taglio - videogiochi e sale giochi) - noleggio senza conducente - tombole - lotterie - pesche di beneficenza – facchini - agriturismo - attività ricettive (alberghi - bed and breakfast - pensioni – affittacamere, campeggi. Alberghi residenziali, CAV, turismo rurale) - vendita diretta di prodotti agricoli su area pubblica e privata
- Rilascio delle concessioni di suolo pubblico per il commercio con posteggio nei mercati (bando per nuovi rilasci – miglorie – ampliamenti – trasferimenti).
- Procedimenti autorizzativi per l'esercizio della somministrazione di alimenti e bevande da parte di soggetti non imprenditoriali quali Circoli privati, mense aziendali e scolastiche ecc.
- Rilascio di concessioni per l'occupazione di suolo pubblico ad operatori partecipanti a fiere e sagre paesane;
- Rilascio di concessioni occupazione suolo pubblico per partecipare al mercatino estivo della creatività ( hobbisti, artigiani e commercianti su area pubblica).
- Provvedimenti di sospensione o revoca in applicazione di sanzioni, di decadenza in caso di titoli autorizzativi non più validi;
- redazione ordinanze relative alla regolamentazione degli orari delle attività di impresa e di deroghe alla chiusura domenicale e festiva degli esercizi commerciali;
- rilascio concessioni occupazione suolo pubblico ai titolari di esercizi commerciali e di somministrazione;
- rilascio concessione occupazione suolo pubblico per le attrazioni dello spettacolo viaggiante;
- rilascio concessione occupazione suolo pubblico da parte di associazioni onlus;
- Vidimazione registri vitivinicoli;
- Vidimazione documenti di accompagnamento prodotti vinicoli;
- Ricezione e successivo inoltra ai competenti Servizi Regionali delle domande di danni causati agli agricoltori da calamità naturali;
- Rilascio licenze per accendere fuochi artificiali;
- Rilascio licenze per locali di pubblico trattenimento e svago;
- Vidimazione registri sostanze psicotrope;
- Vidimazione registri vendita auto usate;
- Rilascio di certificazioni varie ;
- Rilascio di tutte le informazioni necessarie ai destinatari del servizio.

## ALLEGATO A

Gentile Signora/e, lo **SPORTELLINO UNICO PER LE ATTIVITÀ PRODUTTIVE del Comune di Pula (di seguito indicato SUAP)** ha elaborato il seguente questionario al fine di valutare la soddisfazione dei servizi forniti. Saremo lieti di poter avere le Sue opinioni sincere ed oggettive sui rapporti con questo Ufficio e sul servizio erogato. Queste informazioni saranno ritenute confidenziali e saranno utilizzate non a livello nominale per valutare la qualità del servizio ed individuare le misure idonee ad accrescerne l'efficienza.

Ringraziando per la collaborazione si chiede di trasmettere il questionario compilato via Fax al numero 070/9245165 o di consegnarlo direttamente presso il SUAP.

1. Mediamente nell'ultimo **ANNO** quante volte Le è capitato di frequentare lo **SUAP** ?

- MAI
- MENO di 5 VOLTE
- FRA 5 E 10 VOLTE
- PIÙ di 10 VOLTE

2. Quali sono le pratiche/operazioni, che la hanno portata con maggior frequenza a contatto con lo **SUAP** ? (**GRADUARE PARTENDO DA 1, FINO AL COMPLETAMENTO DELLE VOCI**)

GRADUATORIA

- ASSUNZIONE DI INFORMAZIONI \_\_\_\_\_
- PRESENTAZIONE DI UN' Istanza \_\_\_\_\_
- PRESENTAZIONE INTEGRAZIONI \_\_\_\_\_
- RITIRO ATTO FINALE \_\_\_\_\_
- RISOLUZIONE DI PROBLEMI / DIFFICOLTÀ INSORTI DURANTE LA PRATICA \_\_\_\_\_
- PAGAMENTO DEI DIRITTI \_\_\_\_\_
- ALTRO e cioè : \_\_\_\_\_

3. Dovendo dare un **GIUDIZIO COMPLESSIVO** sull'operato dello **SUAP** , in relazione alla Sua esperienza, con un voto da 10 (**Molto soddisfatto**) a 1 (**Per niente soddisfatto**), Lei che giudizio darebbe?

Molto soddisfatto

Per niente soddisfatto

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---

4. Nel caso lo svolgimento della Sua professione La porti contatto con Uffici equivalenti in altri Comuni, come valuta i servizi forniti dallo **SUAP** nel confronto con le altre realtà da Lei conosciute ?

- MOLTO MIGLIORE
- UN POCO MIGLIORE
- PIÙ O MENO UGUALE
- UN POCO PEGGIORE
- MOLTO PEGGIORE

4a. Se migliore o peggiore, per quali motivi ?

---

---

---

5. Rispetto a prima dell'entrata in vigore della nuova procedura SUAP ritiene che l'operato dei vari Enti coinvolti nei procedimenti dello Sportello (V.V.F. ,ASL, , Regione, Provincia, ...) attualmente sia:

- MOLTO MIGLIORE
- UN POCO MIGLIORE
- PIÙ O MENO UGUALE
- UN POCO PEGGIORE
- MOLTO PEGGIORE

5a. Se migliore o peggiore, per quali motivi ?

---



---



---

6. Per ogni aspetto del servizio erogato dallo **SUAP** esprima un giudizio con un voto da 10 (**Completamente vero**) a 1 (**Completamente falso**)

<b>Completamente</b>	<b>Completamente</b>
<b>Vero</b>	<b>falso</b>
10	1
9	2
8	3
7	4
6	5
5	6
4	7
3	8
2	9
1	10

**Lo SUAP del Comune di Pula**

- Ha tempi di risposta rapidi \_\_\_\_\_
- Fornisce informazioni precise in merito allo stato dell'istanza presso enti terzi \_\_\_\_\_
- Ha procedure trasparenti e poco burocratizzate \_\_\_\_\_
- Ha personale competente, preparato e in grado di assumersi le responsabilità delle proprie decisioni \_\_\_\_\_
- Ha orari di apertura comodi per tutte le categorie di utenti \_\_\_\_\_
- Risponde in modo chiaro ed esauriente a tutte le richieste degli utenti e fornisce consulenze, prima della presentazione della pratica efficienti e rapide \_\_\_\_\_
- Ha definito in maniera congrua i documenti da produrre per i vari tipi di attività produttiva \_\_\_\_\_
- Ha percorsi ben definiti e distinti per ogni tipo di richiesta degli utenti \_\_\_\_\_

7. Di seguito sono elencate alcune proposte che lo **SUAP** potrebbe valutare di mettere in atto. Le legga attentamente e mi indichi, **in ordine di importanza**, a quale di queste proposte sarebbe più interessato ?

(CONTINUARE PARTENDO DA 1, FINO AL COMPLETAMENTO DELLA GRADUATORIA)

**GRADUATORIA**

- A. Migliorare il livello di informazione delle procedure presenti nel sito WEB del Comune \_\_\_\_\_
- B. Effettuare riunioni periodiche con gli Ordini professionali e con le Categorie economiche per affrontare i problemi di interpretazione delle normative di settore \_\_\_\_\_
- C. Promuovere da parte del Comune e degli ordini professionali incontri periodici di aggiornamento per il mondo professionale \_\_\_\_\_

**DATI DEL COMPILATORE DEL QUESTIONARIO**

**LIVELLO DI ISTRUZIONE**

- UNIVERSITÀ
- MEDIA SUPERIORE

MEDIA INFERIORE

**PROFESSIONE**

INGEGNERE

ARCHITETTO

GEOMETRA

PERITO

GEOLOGO

COMMERCIALISTA

IMPRENDITORE

Altro \_\_\_\_\_

**PROVENIENZA**

\_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

## INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

FATTORE QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA' PER L'ANNO IN CORSO
<b>ACCESSIBILITA' UTENZA</b>	ESTENSIONE DELL'ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO	6 ORE SETTIMANALI
	DISPONIBILITA' AGLI APPUNTAMENTI FUORI L'ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO	6 ORE SETTIMANALI
	% DI UTENTI CHE ATTENDE UN TEMPO INFERIORE AI 16 MINUTI	MEDIA 90%
<b>INFORMAZIONI ALL'UTENZA</b>	TEMPO DI RISPOSTA AI RECLAMI RICEVUTI	ENTRO 5 GIORNI
	% DI ADDETTI CON TARGHETTA E CARTELLINO NEGLI ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	100%
	FACILITA' DI ACCESSO ALLA MODULISTICA	DISPONIBILE SUL SITO WEB O CONSEGNATA DIRETTAMENTE PRESSO L'UFFICIO
	PRESENZA DI STAMPATI INFORMATIVI NEI LUOGHI DI ATTESA A DISPOSIZIONE DEL PUBBLICO	SI – VISIBILI E AGGIORNATI
	TEMPISTICA PER AGGIORNAMENTO DEL SITO WEB IN CASO DI MODIFICHE AI PROCEDIMENTI	ENTRO UNA SETTIMANA DAL VERIFICARSI DI UN CAMBIAMENTO
<b>TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI</b>	TEMPISTICA DI RICERCA DOCUMENTI	IMMEDIATO per pratiche semplici e di recente esame 5 GIORNI pratiche complesse e diversamente correlate
	TEMPISTICA DI RILASCIO COPIE SU DOMANDA	25 GIORNI
<b>FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE</b>	NUMERO DI GIORNATE DI FORMAZIONE ANNUALI	6 GIORNATE
<b>TEMPI DI GESTIONE DELLE PRATICHE</b>	% DI RISPETTO DEI TEMPI DEFINITI PER I SINGOLI PROCEDIMENTI	100%
	NUMERO DUAAP VERIFICATE /TOTALE DUAAP PRESENTATE	100%
	RAPIDITA' DI CONCLUSIONE DELLE PRATICHE EXTRA SUAP	Meno 10% rispetto ai termini previsti
<b>ATTIVITA' DI SEMPLIFICAZIONE E COORDINAMENTO</b>	GRADO DI UNIFORMITA' DEGLI ORARI AL PUBBLICO DEL SERVIZIO CON GLI ORARI DI ALTRI UFFICI POTENZIALMENTE COINVOLTI NEI VARI PROCEDIMENTI	TOTALE CON I SETTORI: TRIBUTI, POLIZIA MUNICIPALE, SERVIZIO URBANISTICA, SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA ETUTELA DEL PAESAGGIO
<b>VERIFICHE SULLE ATTIVITA' SVOLTE</b>	NUMERO DI INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	A CADENZA ANNUALE
	NUMERO DI RECLAMI PRESENTATI A CARICO DEL SERVIZIO NELL' ARCO DI UN ANNO SOLARE	MAX 15
	NUMERO DI RECLAMI ACCOLTI SUL TOTALE DEI RECLAMI PRESENTATI.	30%