



Comune di  
**MONSERRATO**

## **CARTA DEI SERVIZI**

**Settore Attività Produttive e  
Sportello Unico per le Imprese**



## **Che cos'è la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali. Con la Carta l'Amministrazione si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione.

La Carta non è una semplice "Guida ai Servizi comunali", non è un documento che viene prodotto una volta per tutte, non è un semplice atto burocratico.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali. Con essa si introduce il concetto di "livello minimo di qualità del servizio" cui il cittadino ha diritto. Di conseguenza l'Amministrazione comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

La Carta dei Servizi può essere quindi definita un "contratto" tra Amministrazione comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza. In definitiva, l'obiettivo della Carta è che diventi normale per il cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici comunali), sia però anche conoscere in anticipo (per esclusione) i limiti delle sue aspettative.

### **1. PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

#### **a) partecipazione**

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
  - presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
    - fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato;

- all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
- di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale.

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato.

## **b) continuità**

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 5.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate tempestivamente all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- pubblicate sul sito Internet del Comune.

## **c) efficienza ed efficacia**

Il Settore Attività Produttive e SUAP impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi;
- per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
  - corretto, garantendo la conformità alle norme;
  - favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
  - tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
    - autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

## **d) eguaglianza ed imparzialità**

I lavoratori del Settore ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

## **e) cortesia 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.

## **f) 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.

## **2. ATTIVITÀ DEL SETTORE**

Il servizio commercio attività produttive si occupa:

- della redazione dei regolamenti comunali in materia di commercio su aree pubbliche (ex ambulante) e loro aggiornamenti ;
- della redazione di piani e regolamenti in materia di localizzazione delle "edicole" e suoi aggiornamenti sulla base dei criteri regionali;

- di elaborare ed aggiornare il Regolamento per le attività artigianali di acconciatore ed estetista;
- di predisporre il regolamento per l'attività di noleggio con conducente e gli eventuali aggiornamenti;
- di collaborare con altri soggetti istituzionali per definire correttamente gli indirizzi generali per l'insediamento delle attività commerciali
- di predisporre piani di settore in materia di attività imprenditoriali nell'ambito di programmi regionali

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) - 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 – subingressi per acquisto o affitto azienda – migliorie – 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 (nuovi rilasci – revoche – migliorie – cambi di residenza);

- Rilascio tesserino di riconoscimento per partecipare quale hobbista ai mercatini in manifestazioni particolari (solo residenti nel Comune).
- comunicazioni per vendite straordinarie (saldi - liquidazioni e promozionali) e sottocosto
- Redazione ordinanza turnazione distributori di carburante
- 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

Rilascia tutte le informazioni necessarie ai destinatari del servizio.

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 con la realizzazione di interventi edilizi e tutti gli aspetti connessi all'attività in materia ambientale, impiantistica, di igiene e sicurezza.

### **3. 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.moncerrato.ca.it](http://www.comune.moncerrato.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

## **4. 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 commercio

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 5792505 – 2341; Fax 070 5792555 (appuntamenti con i responsabili dei procedimenti)

## **5. ORARI D' ACCESSO AL PUBBLICO**

mattino: lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00

pomeriggio: martedì dalle ore 16,30 alle ore 17,30.

## **UBICAZIONE DEGLI UFFICI**

Sviluppo Economico Attività Produttive – Sportello Unico per le Imprese

Via San Lorenzo n° 1 – 09042 – Monserrato.

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

RESPONSABILE: Mariella Perra

e-mail: [mariella.perra@comune.monserrato.ca.it](mailto:mariella.perra@comune.monserrato.ca.it)

PERSONALE: Valeria Puddu

e-mail: [valeria.puddu@comune.monserrato.ca.it](mailto:valeria.puddu@comune.monserrato.ca.it)

## **7. RAPPORTI CON GLI UTENTI**

Il Responsabile del Settore Attività Produttive, 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:

### **a) indagini sulla soddisfazione degli utenti**

A cadenza almeno annuale vengono somministrati agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi

utenti sulla qualità del servizio reso.

Gli esiti dei questionari vengono esaminati dal Responsabile del Settore che redige una relazione dove i risultati conseguiti diventano la base su cui costruire gli impegni nei confronti degli utenti per il miglioramento della qualità

#### **b) 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.monerrato.ca.it](http://www.comune.monerrato.ca.it) con la compilazione on line del modulo "Segnalaci un problema"

#### **c) Procedura di registrazione interna delle anomalie.**

Il Responsabile del Settore attività Produttive, 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.

## INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

<b>ACCESSIBILITA' UTENZA</b>	ESTENSIONE DELL'ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO	9 ORE SETTIMANALI
	DISPONIBILITA' AGLI APPUNTAMENTI FUORI L'ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO	1 ORA SETTIMANALE
	% DI UTENTI CHE ATTENDE UN TEMPO INFERIORE AI 16 MINUTI	MEDIA 95%
<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
<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
	RAPIDITA' DI CONCLUSIONE DELLE PRATICHE EXTRA SUAP	Meno 10% rispetto ai termini previsti
<b>TEMPI DI GESTIONE DELLE PRATICHE</b>	% DI RISPETTO DEI TEMPI DEFINITI PER I SINGOLI PROCEDIMENTI	100%
	NUMERO DUAAP VERIFICATE /TOTALE DUAAP PRESENTATE	100%
<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 E POLIZIA MUNICIPALE PARZIALE CON: SETTORE URBANISTICA EDILIZIA PRIVATA
<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 10
	NUMERO DI RECLAMI ACCOLTI SUL TOTALE DEI RECLAMI PRESENTATI.	30%