

COMUNE DI AREZZO

Direzione Servizi Tecnici

CARTA DEI SERVIZI

DEL

PROGETTO PER LO SVILUPPO DELLE ATTIVITA' ECONOMICHE

NEGLI AMBITI DEI SETTORI EDILIZIA E SUAP

E DELLA PROMOZIONE DEL TERRITORIO

gennaio 2019

Sommario

1.....	3
COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI.....	3
2.....	4
PROGETTO PER LO SVILUPPO DELLE ATTIVITA' ECONOMICHE NEGLI AMBITI.....	4
DEI SETTORI EDILIZIA E SUAP E PROMOZIONE DEL TERRITORIO.....	4
3.....	8
I PRINCIPI A CUI SI ISPIRA IL PROGETTO.....	8
PER LO SVILUPPO DELLE ATTIVITA' ECONOMICHE NEGLI AMBITI.....	8
4.....	10
LA STRUTTURA DEL PROGETTO.....	10
PER LO SVILUPPO DELLE ATTIVITA' ECONOMICHE NEGLI AMBITI.....	10
DEI SETTORI EDILIZIA E SUAP E PROMOZIONE DEL TERRITORIO.....	10
5.....	13
I SERVIZI OFFERTI.....	13
5.1.....	13
Istanze /s.c.i.a. / comunicazioni relative ad.....	13
attività produttive, edilizia e di sviluppo economico.....	13
5.2.....	15
Informazione e consulenza.....	15
5.3.....	15
<i>Servizio su appuntamento.....</i>	15
5.4.....	17
Modulistica scaricabile on line.....	17
5.5.....	17
Servizi on line.....	17
5.6.....	18
Front-office.....	18
5.7.....	18
Servizio di Frequently Asked Questions (F.A.Q.).....	18
in materia urbanistico-edilizia e attività produttive.....	18
6.....	20
I SERVIZI ON LINE.....	20
7.....	22
GLI STANDARD DI QUALITA' ED EFFICIENZA.....	22
8.....	23
STRUMENTI DI GARANZIA DEI PRINCIPI FONDAMENTALI.....	23
9.....	24
INFORMAZIONI AGLI UTENTI.....	24
10.....	25
OBIETTIVI DEL PROGETTO.....	25
11.....	26
ACCESSIBILITA'.....	26

1

COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è un documento dedicato alla tutela dei diritti dei Cittadini-Utenti che si inserisce nell'ambito di un processo di modernizzazione che la Pubblica Amministrazione ha avviato, a partire dagli anni '90, al fine di migliorare i rapporti con i cittadini.

La carta dei servizi:

- Fornisce le informazioni sulle prestazioni erogate e sulle modalità per ottenerle;
- Individua gli standard di qualità che si impegna a rispettare;
- Rimuove le inefficienze e prosegue sulla strada dell'innovazione;
- Dichiara ai cittadini-utenti gli obiettivi per migliorare ulteriormente la qualità del servizio.

Il contenuto della Carta va interpretato in chiave dinamica, in quanto soggetto ad integrazioni ed aggiornamenti periodici necessari per adeguarlo all'evolversi della legislazione e del contesto produttivo.

PROGETTO PER LO SVILUPPO DELLE ATTIVITA' ECONOMICHE NEGLI AMBITI DEI SETTORI EDILIZIA E SUAP E PROMOZIONE DEL TERRITORIO

Il Progetto rappresenta un'articolazione organizzativa dell'Ente a cui è attribuito il presidio organizzativo del raggiungimento di specifici e peculiari obiettivi che richiedono processi di cambiamento ad alto contenuto di innovazione o di integrazione.

Il **"Progetto per lo sviluppo delle attività economiche negli ambiti dei settori Edilizia e Suap e Promozione del territorio"** si colloca in modo trasversale nell'ambito delle aree strategiche *La città innovativa e La città attrattiva* del Documento Unico di Programmazione del Comune di Arezzo, tra i cui ambiti di azione sono ricompresi rispettivamente la crescita e lo sviluppo delle imprese giovanili, la promozione di start-up innovative, lo sviluppo di nuove professionalità in campo turistico, la promozione di azioni finalizzate ad intercettare fondi europei, nonché proporre la città come punto di arrivo per nuove iniziative industriali e produttive.

Il "Progetto per lo sviluppo delle attività economiche negli ambiti dei settori Edilizia e Suap e Promozione del territorio", comprende:

- **Sportello Unico Attività Produttive (S.U.A.P.)**
- **Sportello Unico dell'Edilizia (S.U.E.)**
- **Ufficio Programmazione e Sviluppo Economico del Territorio.**

Le finalità del progetto sono:

- Supportare l'impostazione e la realizzazione di politiche di sviluppo e salvaguardia del territorio;
- Pianificare lo sviluppo economico della città (in raccordo con le scelte urbanistiche che incidono sulla qualità della vita e sullo sviluppo);
- Attrarre le risorse strategiche per la crescita e sostenere il tessuto economico;
- Sostenere e semplificare le procedure per l'avvio delle attività produttive nel territorio attraverso la gestione del procedimento unico anche con riferimento ad enti terzi;

I macro-processi del progetto sono:

- Gestione del procedimento unico Sportello Unico Attività Produttive;
- Attività di autorizzazione/concessione di suolo pubblico e di pubblico spettacolo;
- Predisposizione ed attuazione del piano di marketing territoriale per il consolidamento del vantaggio competitivo locale, la valorizzazione e l'attrazione di risorse strategiche;
- Integrazione degli operatori socio-economici per la valorizzazione delle risorse locali ed organizzazione di eventi/manifestazione per la promozione del territorio;
- Integrazione degli operatori socio-economici per la valorizzazione delle risorse locali e del turismo;
- Gestione delle attività urbanistico-edilizie.

2.1 SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE (S.U.A.P.)

Il decreto legislativo n. 112 del 31 marzo 1998 ha affidato ai Comuni il compito di creare lo Sportello Unico per le Attività Produttive (S.U.A.P.) e il DPR 160/2010 ne ha dettato il Regolamento.

L'ufficio SUAP del Comune di Arezzo nasce a maggio del 2009 all'interno dell'ex Ufficio Commercio e dall'ottobre del 2011 è stato riorganizzato per essere un ufficio telematico.

E' pertanto un servizio con un front-office e un back-office virtuali, fatta eccezione per alcune competenze per le quali rimane attivo il ricevimento di pubblico (pratiche particolari che richiedono una consulenza specifica).

Il SUAP è per definizione l'unico interlocutore dell'imprenditore per tutte le pratiche che afferiscono alle attività produttive in materia di ampliamento, cessazione, riattivazione e localizzazione degli impianti produttivi, funge da raccordo in un procedimento complesso di tutti i soggetti coinvolti, che devono tutti rapportarsi esclusivamente con il SUAP stesso.

Attraverso il SUAP gli utenti interagiscono con una serie di strutture pubbliche quali la Regione, le Province, le Agenzie Regionali per la Protezione dell'Ambiente, le Sovrintendenze, le Camere di Commercio, le Aziende Sanitarie Locali, i Vigili del Fuoco, la Questura, gli altri Uffici comunali, ecc.

Il DPR 160/2010 intervenuto successivamente al D. Lgs. n. 112/1998, non ha modificato le normative di settore laddove individua i soggetti competenti nel rilascio dei titoli: ciascun ufficio ed ente terzo resta pertanto competente nel merito. Ha ribadito il SUAP quale efficace strumento di semplificazione dei procedimenti abilitativi per le attività commerciali e produttive, unico punto di accesso per il richiedente.

2.2 SPORTELLO UNICO DELL'EDILIZIA (S.U.E.)

Il DPR 380/2001 introduce lo Sportello Unico dell'Edilizia (S.U.E.), che al pari del SUAP acquisisce, nell'ambito del procedimento edilizio, tutte le autorizzazioni, i pareri, i nulla osta e ogni altro atto di assenso comunque denominato, utile al formarsi del titolo.

Il SUE per espressa previsione normativa introdotta dal DPR 380/2001 e dalla L.R. Toscana n. 65/2014 cura tutti i rapporti fra il privato, l'amministrazione e, ove occorra, le altre amministrazioni tenute a pronunciarsi in ordine all'intervento edilizio oggetto della richiesta di permesso o di segnalazione certificata di inizio attività.

Lo sportello unico per l'edilizia costituisce l'unico punto di accesso per il privato interessato in relazione a tutte le vicende amministrative riguardanti il titolo abilitativo e l'intervento edilizio oggetto dello stesso, che fornisce una risposta tempestiva in luogo di tutte le pubbliche amministrazioni, comunque coinvolte. Acquisisce altresì presso le amministrazioni competenti, anche mediante conferenza di servizi, gli atti di assenso, comunque denominati, delle amministrazioni preposte alla tutela ambientale, paesaggistico-territoriale, del patrimonio storico-artistico, dell'assetto idrogeologico o alla tutela della salute e della pubblica incolumità.

A settembre 2017 si costituisce l'Ufficio Edilizia e Suap dall'unione dell'Ufficio Edilizia e dell'Ufficio SUAP e Attività Produttive. Si tratta di una nuova impostazione che permette di avere una gestione coordinata di tutte le procedure edilizie ed amministrative per gli interventi edilizi, sia in ambito produttivo che residenziale, e per tutte le attività all'interno del territorio comunale evitando le inefficienze tipiche della eccessiva frammentazione delle competenze.

Con la istituzione dell'Ufficio Edilizia e SUAP è stato avviato il percorso di integrazione dei processi nell'ambito del SUE e SUAP, perseguendo le finalità della legge di cui al DPR 380/2001 e DPR 160/2010:

- la gestione dei procedimenti abilitativi inerenti gli interventi di edilizia residenziale e le relative funzioni di controllo competono allo sportello unico per l'edilizia (SUE).
- la gestione dei procedimenti abilitativi per l'esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi, e quelli relativi alle azioni di localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione o riconversione, ampliamento o trasferimento, nonché cessazione o riattivazione delle suddette attività, competono allo sportello unico attività produttive (SUAP) ed in questo senso gli interventi di edilizia produttiva e le attività di commercio e produttive, ne costituiscono un endo-procedimento.

2.3 UFFICIO PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO ECONOMICO DEL TERRITORIO

L'Ufficio Programmazione e Sviluppo Economico del Territorio si forma a settembre 2017 e nel mese di ottobre 2018 confluisce unitamente all'Ufficio Edilizia e Suap nel servizio denominato **"Progetto per lo sviluppo delle attività economiche negli ambiti dei settori Edilizia e Suap e Promozione del territorio"**.

All'Ufficio è assegnata la gestione delle seguenti attività:

- Predisposizione ed attuazione del piano di marketing territoriale per il consolidamento del vantaggio competitivo locale, la valorizzazione e attrazione di risorse strategiche;
- Integrazione degli operatori socio economici per la valorizzazione delle risorse locali ed organizzazione di eventi/manifestazioni per la promozione del territorio;
- Integrazione degli operatori socio-economici per la valorizzazione delle risorse locali e del turismo;
- Gestione amministrativa della Fiera Antiquaria, di manifestazioni a carattere straordinario, sportivo, fieristiche, degli spettacoli viaggianti, eventi di pubblico spettacolo e intrattenimento, mercatini di beneficenza e sagre e feste paesane;
- Procedimenti amministrativi relativi al commercio su area pubblica e attività connesse;

3

I PRINCIPI A CUI SI ISPIRA IL PROGETTO PER LO SVILUPPO DELLE ATTIVITA' ECONOMICHE NEGLI AMBITI DEI SETTORI EDILIZIA E SUAP E PROMOZIONE DEL TERRITORIO

I principi fondamentali a cui si ispira il Progetto nell'azione amministrativa rivolta al cittadino-utente sono identificabili in:

- 1.** IMPARZIALITA' - I referenti del Servizio ispirano il loro comportamento a criteri di obiettività, giustizia ed eguaglianza di trattamento;
- 2.** PARTECIPAZIONE - Il Servizio è tenuto a predisporre gli strumenti idonei a garantire la massima trasparenza dell'azione amministrativa, l'informazione tempestiva, l'accesso alla visualizzazione delle pratiche, nonché la possibilità di presentare memorie, documenti di supporto alla definizione dell'atto finale, di partecipare in modo diretto ad un eventuale contraddittorio indetto dall'amministrazione, compresa la conferenza di servizi.

In particolare lo sportello garantisce:

- L'orientamento informativo e di consulenza in fase di avvio dell'istanza/scia;
 - La comunicazione del responsabile del procedimento;
 - La partecipazione dell'utente, se prevista, e/o di suo rappresentante alle conferenze di servizi e/o di contraddittori;
 - L'accoglimento di documenti integrativi previo giusta causa e/o motivazione.
- 3.** TRASPARENZA - Il Servizio rende possibile all'utente l'informazione, il monitoraggio e la verifica della fasi procedurali amministrative, nonché gli esiti delle stesse e la visualizzazione on-line della propria istanza/scia previo accreditamento univoco e riservato.

In particolare lo sportello 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 o l'invio della ricevuta di completezza formale per le SCIA;
- I riferimenti nominativi, numeri di telefono, e-mail dove richiedere informazioni e accessi on-line;

- L'applicazione dei principi della L. 241/90 e s.m.i. e del Dlgs. 33/2013 in termini di trasparenza amministrativa.

4. CERTEZZA - Il Servizio ha definito e resi pubblici i tempi per la conclusione dei procedimenti di interesse, le norme di riferimento, il responsabile del procedimento, l'ufficio di riferimento, il titolare del potere sostitutivo, gli strumenti di tutela.

5. SEMPLIFICAZIONE - Il Servizio provvede:

- ad identificare l'elenco dei documenti autocertificabili ed a non richiedere certificati e documenti in tutti i casi in cui è ammessa l'autocertificazione o l'informazione è già in possesso della pubblica amministrazione.
- ad aggiornare i sistemi di comunicazione e scambio documentale telematici al fine di agevolare l'accesso virtuale ai servizi offerti.
- Ad aggiornare le procedure amministrative al mutare del quadro normativo e regolamentare di riferimento.

4

LA STRUTTURA DEL PROGETTO PER LO SVILUPPO DELLE ATTIVITA' ECONOMICHE NEGLI AMBITI DEI SETTORI EDILIZIA E SUAP E PROMOZIONE DEL TERRITORIO

La struttura del Progetto, articolata secondo lo schema che segue, risulta complessa in relazione alla molteplicità di funzioni, competenze e servizi offerti all'utenza.

- Direttore del Progetto;
- Sportello S.U.A.P.
- Sportello S.U.E.
- Direttore dell'Ufficio Programmazione e sviluppo economico del territorio;
- Responsabili di team di processo;
- Strutture di front-office telematico e back-office (Orientamento, consulenza, istruttoria formale e sostanziale);
- Struttura di front-office telematico (Supporto tecnico e amministrativo, orientamento, istruttoria formale);
- Struttura di front-office per pratiche cartacee con operatori che svolgono le funzioni di istruttore tecnico / istruttore amministrativo e relazione con il pubblico, per singole materie trattate.

La struttura del Progetto è consultabile nelle pagine web dedicate collocate all'interno del sito istituzionale dell'ente ai seguenti indirizzi:

<http://www.comune.arezzo.it/il-comune/ufficio-edilizia-e-suap/organizzazione-ufficio-edilizia-e-suap>

<http://www.comune.arezzo.it/il-comune/suap-e-attivita-economiche/organigramma-1>

Le competenze degli Sportelli e dell'Ufficio del Progetto sono le seguenti:

SPORTELLI / UFFICIO	COMPETENZE
	- Procedimenti amministrativi ordinari e automatizzati per: - Commercio fisso di vicinato, medie e grandi strutture

<p style="text-align: center;">S.U.A.P. COMMERCIO E SERVIZI</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Attività di servizio (agenzie di affari, noleggi, taxi, acconciatori ed estetiste) - Strutture ricettive e professioni del turismo - Esercizi di somministrazione - Locali di pubblico spettacolo - Impianti di distribuzione carburanti - Produttori agricoli - Edicole - Farmacie - Circoli privati - Sale giochi, distributori e giochi leciti - Lotteria, tombola e pesca di beneficenza - Agriturismi
<p style="text-align: center;">S.U.A.P.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimenti automatici, ordinari e unici per fabbricati e impianti - Procedimenti unici per insediamenti produttivi - Gestione sito web SUAP - Redazione news e comunicati stampa
<p style="text-align: center;">S.U.E.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Permessi di costruire - S.C.I.A. - C.I.L.A. / C.I.L. - Abitabilità - Agibilità - Condoni Edilizi - Pareri Preventivi - Idoneità alloggiativa - Accertamenti e repressione edilizia abusiva - Auorizzazioni paesaggistiche
	<ul style="list-style-type: none"> - attività di coordinamento del Tavolo Tecnico Comunale finalizzata alla calendarizzazione e gestione degli eventi/manifestazioni proposte sul territorio. - attività di segreteria connesse al funzionamento della Commissione Comunale di Vigilanza Locali Pubblico Spettacolo; Procedimenti amministrativi ordinari e automatizzati per:

<p style="text-align: center;">UFFICIO PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO ECONOMICO DEL TERRITORIO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - commercio su area pubblica e attività connesse, compreso le attività di somministrazione e commercio temporaneo con la relativa notifica sanitaria; - gestione amministrativa della Fiera Antiquaria - manifestazioni commerciali a carattere straordinario, compresi i mercatini di beneficenza su suolo pubblico e le delibere di patrocinio e collaborazione organizzativa ove richieste; - manifestazioni sportive, di pubblico spettacolo temporaneo su area pubblica e non, comprese le delibere di patrocinio e collaborazione organizzativa di competenza, ove richieste; - procedimenti amministrativi relativi alle attrazioni dello spettacolo viaggiante e alle sagre e feste paesane, compreso concessioni di suolo pubblico; - manifestazioni fieristiche, comprese le delibere di patrocinio e collaborazione organizzativa ove richiesta; - redazione atti e regolamenti relativi alle materie di competenza
---	--

5

I SERVIZI OFFERTI

5.1

***Istanze /s.c.i.a. / comunicazioni relative ad
attività produttive, edilizia e di sviluppo economico***

S.U.A.P.	
GRUPPO 1	GRUPPO 2
Acconciatori	Studi medici
Agenzie di affari	Strutture sanitarie
Agriturismi	Strutture sociali
Circoli privati	Servizi veterinari
Commercio al dettaglio	Servizi di cura animali
Commercio in sede fissa	Stabilimenti alimentari
Edicole	Utilizzazione agronomica delle acque
Esercizi di somministrazione	Impianti carburanti
Estetiste	Stazioni radio base
Farmacie	Servizi educativi
Impianti di distribuzione carburanti	Agenzie di viaggi
Locali di pubblico spettacolo	Notifiche sanitarie per fabbricati e impianti
Lotteria, tombola e pesca di beneficenza	Autorizzazioni ambientali
Noleggi con conducente e Taxi	Pareri preventivi igienico-sanitari
Noleggi senza conducente	Impianti di messa a terra
Produttori agricoli	Impianti elettrici occasionali
Professioni del turismo	Industria insalubre
Sale giochi, distributori e giochi leciti	Pratiche antincendio
Strutture ricettive	Autorizzazioni commercio preziosi
	Commercio all'ingrosso
	Autoriparatori
	Movimentazioni merci

	<p>Servizi di disinfestazione</p> <p>Procedimenti autorimesse</p> <p>Palestre</p> <p>Piscine</p> <p>Lavanderie</p> <p>Panificatori</p> <p>Procedimenti unici per insediamenti produttivi</p>
<p>S.U.E.</p>	
<p>Permessi di costruire</p> <p>S.C.I.A. edilizie</p> <p>C.I.L.A. / C.I.L. edilizie</p> <p>Attività edilizia libera</p> <p>Conformità-permesso di costruire in sanatoria</p> <p>Servizi di consulenza e preistruttoria</p> <p>Pareri preventivi in materia edilizia</p> <p>Certificati di idoneità alloggiativa</p> <p>Deposito opere così come realizzate</p> <p>Certificati di abitabilità\agibilità</p> <p>Procedura Abilitativa Semplificata (P.A.S.)</p> <p>Accertamento di compatibilità paesaggistica</p> <p>Applicazione sanzione art. 206 LR 65/2014</p>	
<p>UFFICIO PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO ECONOMICO DEL TERRITORIO</p>	
<p>Sagre e feste paesane</p> <p>Manifestazioni commerciali a carattere straordinario</p> <p>Manifestazioni fieristiche</p> <p>Manifestazioni sportive</p> <p>Mercatini di beneficenza</p> <p>Pubblico spettacolo o intrattenimento temporaneo all'aperto e non</p> <p>Spettacoli viaggianti</p> <p>Circhi</p>	

Servizi vari per Fiera antiquaria e altri progetti Commercio su aree pubbliche Somministrazione temporanea in occasione di eventi Commercio temporaneo in occasione di eventi Suolo pubblico laddove richiesto per tutte le materie di competenza Patrocini e contributi	
---	--

Per le attività produttive elencate nel gruppo 1) la struttura del Progetto svolge le funzioni di Suap e di ufficio competente nel merito, mentre per i procedimenti di cui al gruppo 2) svolge strettamente le funzioni di SUAP restando in capo agli Enti terzi/uffici comunali la competenza di merito.

5.2

Informazione e consulenza

- Immediata: gli operatori dello sportello danno informazioni telefoniche anche specifiche sulle pratiche di competenza di tutti i settori dell'ufficio;
- Tramite e-mail agli indirizzi:
suap@comune.arezzo.it;
commercio@comune.arezzo.it;
edilizia@comune.arezzo.it;
manifestazioni@comune.arezzo.it;
fieremercati@comune.arezzo.it;
fieraantiquaria@comune.arezzo.it;
- Su appuntamento: per ottenere indicazioni particolari su situazioni specifiche da parte di personale specializzato.

5.3

Servizio su appuntamento

Il Direttore del Progetto riceve su appuntamento da fissare a mezzo mail all'indirizzo: p.frescucci@comune.arezzo.it e risponde al 0575/377955

Il Direttore dell'Ufficio programmazione e sviluppo economico riceve su appuntamento da fissare a mezzo mail all'indirizzo: s.guidelli@comune.arezzo.it e risponde al 0575/377575

5.3.1

Gli appuntamenti per lo sportello S.U.A.P. (Sportello Unico Attività Produttive) vengono fissati telefonicamente direttamente con i funzionari e gli istruttori delle pratiche, ai seguenti numeri:

- 0575 377 479-419 Commercio in sede fissa, somministrazione, edicole, produttori agricoli, circoli privati, lotterie tombole pesche di beneficenza;
- 0575 377 477 Medie strutture, sale giochi, autorizzazione petrolifera impianti carburanti, strutture ricettive, farmacie, locali di pubblico spettacolo, procedimenti unici SUAP;
- 0575 377 415 – 473 Procedimenti SUAP (emissioni, scarichi fuori fognatura, AUA, impianti rifiuti, scarichi fuori fognatura, emissioni industrie insalubri, spandimenti liquami e acque, frantoi, riconoscimento stabilimento/laboratorio alimentare, strutture sanitarie, mediche, odontoiatriche, sociali, panificatori e stabilimenti alimentari, prevenzione incendi, stazioni radio base, comunicazioni ISPESLL, modifiche impianti carburanti e auto-collaudi, autorimesse, auto-riparatori, piscine, palestre e tinto lavanderie).
- 0575 377 475 Attività di servizi: agenzie d'affari, taxi, noleggi e rimesse, attività e professioni del turismo, servizi alla persona;
- 0575 377 470 Agriturismi

5.3.2

Gli appuntamenti per l'Ufficio PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO ECONOMICO DEL TERRITORIO vengono fissati telefonicamente direttamente con i funzionari e gli istruttori delle pratiche, ai seguenti numeri:

- 0575 377 561 – 506 Manifestazioni ed eventi, spettacolo viaggiante
- 0575 377 465 commercio su area pubblica -Fiere e Mercati
- 0575 377 845 Fiera Antiquaria
- 0575 377 178 Progettazione economica

5.3.3

Per lo Sportello S.U.E. (Sportello Unico Edilizia) è attivo il servizio di AGENDA ELETTRONICA.

Gli appuntamenti sono personali e possono essere richiesti per consulenza in materia edilizia da professionisti, imprenditori e cittadini.

Si può accedere al servizio tramite la piattaforma informatica attiva all'indirizzo:

<http://agenda.comune.arezzo.it> selezionando "Ufficio Edilizia e Suap"

In alternativa (per chi non è dotato di mail) tramite contatto telefonico al n. 0575 377991 nelle fasce orarie:

Mattino: dalle 10.00 alle 13.00

Pomeriggio: dalle 15.30 alle 17.30 (solo martedì e giovedì)

Il personale addetto, provvederà d'ufficio ad inserire l'appuntamento nell'agenda elettronica.

TIPOLOGIA DEGLI APPUNTAMENTI

Tavolo 1 - Appuntamenti con il tecnico incaricato delle verifiche per PRATICHE EDILIZIE ON-LINE di Manutenzione Straordinaria

Tavolo 2 - Appuntamenti per informazioni tecniche: CONSULENZA GENERICA

Tavolo 3 - Appuntamenti con i Responsabili del Procedimento o tecnici incaricati delle verifiche per pratiche edilizie inerenti il CENTRO STORICO del capoluogo.

Tavolo 4 - Appuntamenti con il tecnico incaricato delle verifiche per pratiche di CONDONO, TELEFONIA, ENERGIE RINNOVABILI.

Tavoli specifici - Pratiche IN CORSO DI ISTRUTTORIA

5.4

Modulistica scaricabile on line

Tutta la modulistica del servizio è scaricabile on-line.

La modulistica è disponibile nel sito istituzionale del Comune di Arezzo <http://www.comune.arezzo.it> come di seguito dettagliato.

S.U.A.P.

- per le pratiche suap e commerciali per la sola modulistica prevista su STAR nella sezione:

<http://www.suap.toscana.it/star>

- per le pratiche suap e commerciali per la sola modulistica non prevista su STAR nelle sezioni:

<http://www.comune.arezzo.it/il-comune/ufficio-edilizia-e-suap/suap/suap/modulistica>

<http://www.comune.arezzo.it/il-comune/ufficio-edilizia-e-suap/suap/commercio/modulistica-commercio>

S.U.E.

- per le pratiche edilizie nella sezione:

<http://www.comune.arezzo.it/il-comune/ufficio-edilizia-e-suap/sue/modulistica>

UFFICIO programmazione e sviluppo economico del territorio

<http://www.comune.arezzo.it/il-comune/suap-e-attivita-economiche>

<http://www.comune.arezzo.it/il-comune/suap-e-attivita-economiche/fiera-antiquaria/fiera-antiquaria-sez.-amministrativa>

5.5

Servizi on line

Per le Pratiche Edilizie è stata sviluppata una piattaforma informatica dedicata alla predisposizione a all'invio accessibile al link:

<http://www.comune.arezzo.it/il-comune/ufficio-edilizia-e-suap/sue/servizi-erogati/presentazione-pratiche-online>

Per le Pratiche relative ad attività economiche è operante la piattaforma regionale S.T.A.R. Accessibile al link:

<http://www.comune.arezzo.it/il-comune/ufficio-edilizia-e-suap/suap/suap/modulistica>

5.6

Front-office

Il Front-Office è sviluppato secondo le seguenti articolazioni:

- Strutture di front-office telematico e back-office (Orientamento, consulenza, istruttoria formale e sostanziale);
- Struttura di front-office telematico (Supporto tecnico e amministrativo, orientamento, istruttoria formale);
- Struttura di front-office per pratiche cartacee con operatori che svolgono le funzioni di istruttore tecnico / istruttore amministrativo e relazione con il pubblico, per singole materie trattate.

5.7

Servizio di Frequently Asked Questions (F.A.Q.) in materia urbanistico-edilizia e attività produttive

Lo Sportello Unico dell'Edilizia (S.U.E.) e lo Sportello Unico delle Attività Produttive (S.U.A.P.) del comune di Arezzo hanno attivato il servizio di F.A.Q. in materia urbanistico-edilizia e attività produttive. L'obiettivo è quello di ampliare e ottimizzare il servizio reso ai soggetti esterni (cittadini, professionisti, imprenditori) in ordine agli approfondimenti normativi e regolamentari, alle criticità applicative e agli aspetti amministrativi e procedurali relativi alle materie trattate.

Il servizio consente ai soggetti esterni interessati di inviare i quesiti proposti attraverso l'inoltro di una mail a due specifici indirizzi di posta elettronica rispettivamente dedicati al settore urbanistica ed edilizia e al settore attività produttive. I quesiti sono esaminati periodicamente dall'Ufficio e quindi sono pubblicati unitamente alle relative risposte sulla sezione appositamente dedicata;

Per facilitare la ricerca e la lettura le domande con le relative risposte sono catalogate e visionabili dagli utenti sulla base di uno schema suddiviso in settori, sezioni e sottosezioni. Le sezioni e sottosezioni raccolgono al loro interno anche una serie di risposte a quesiti comunque affrontati dall'Ufficio, nonché pareri espressi in sede istruttoria in rapporto a pratiche agli atti, rilevandone il carattere generale.

Per facilitare la lettura critica, in relazione al mutare del quadro normativo, accanto ad ogni quesito è riportato il mese e l'anno in cui il quesito è stato formulato. Non saranno prese in considerazione domande non inquadrabili in termini generali né domande che non risultino attinenti alle tematiche sopra indicate.

Per formulare un nuovo quesito relativo alle materie trattate dal S.U.E e dal S.U.A.P. occorre inviare una mail ai seguenti indirizzi:

- settore Urbanistica ed Edilizia a edilizia@comune.arezzo.it
- settore Attività Produttive a suap@comune.arezzo.it

Per formulare un quesito relativo alle materie trattate dall'Ufficio programmazione e Sviluppo economico del Territorio inviare una mail ai seguenti indirizzi:

- settore Manifestazioni, eventi e spettacolo viaggiante a manifestazioni@comune.arezzo.it;
- settore commercio su area pubblica - Fiere e Mercati a fieremercati@comune.arezzo.it;
- settore Fiera Antiquaria a fieraantiquaria@comune.arezzo.it;

6

I SERVIZI ON LINE

Il Servizio denominato: **"Progetto per lo sviluppo delle attività economiche negli ambiti dei settori Edilizia e Suap e Promozione del territorio"**, che comprende lo Sportello Unico Attività Produttive (S.U.A.P.), lo Sportello Unico dell'Edilizia (S.U.E.) e l'Ufficio Programmazione e Sviluppo Economico del Territorio è raggiungibile tramite le rispettive pagine web del sito istituzionale:

<http://www.comune.arezzo.it/il-comune/ufficio-edilizia-e-suap>

<http://www.comune.arezzo.it/il-comune/suap-e-attivit -economiche>

I servizi on-line offerti si prefiggono i seguenti obiettivi:

- Orientamento informativo dell'utente circa l'organizzazione e le modalità di erogazione dei servizi offerti sia in forma diretta che per via telematica, tramite i portali;
- Visualizzazione e fornitura (attraverso download) della documentazione e modulistica necessaria ai fini della presentazione delle pratiche.

Inoltre i servizi on-line consentono, attraverso il sistema informatizzato, l'accreditamento dell'utente e la presentazione delle istanze/scia/comunicazioni in via telematica. Con tale procedura anche i pareri degli enti terzi, o servizi diversi dal SUAP all'interno dell'amministrazione comunale, vengono richiesti ed ottenuti per via telematica. Il tutto al fine di standardizzare ulteriormente e velocizzare il procedimento e rendere sempre più trasparente la procedura amministrativa.

Collegandosi al sito dell'*Ufficio Edilizia e SUAP* e al sito dell'*Ufficio programmazione e Sviluppo Economico del Territorio* è possibile, infatti, avere informazioni sui procedimenti di competenza e accedere ai servizi telematici.

In particolare i servizi on-line consentono agli utenti:

- Visionare le schede informative per le attività produttive, contenenti la normativa di riferimento;
- Visualizzare e scaricare la modulistica;
- Consultare la sezione FAQ (domande poste frequentemente);
- Effettuare l'esecuzione on-line di parte della procedura tramite piattaforma telematica STAR;

- Inviare e-mail agli indirizzi: suap@comune.arezzo.it / edilizia@comune.arezzo.it / manifestazioni@comune.arezzo.it / fieremercati@comune.arezzo.it / fieraantiquaria@comune.arezzo.it; ognuna per le rispettive competenze;
- Conoscere i tempi delle istruttorie per ciascuna tipologia, l'ufficio referente e il responsabile del procedimento, il titolare del potere sostitutivo e gli strumenti di tutela (sezione "trasparenza"):

- *Ufficio Edilizia e Suap*, link:

<http://www.comune.arezzo.it/il-comune/segreteria-generale/amministrazione-trasparente/tipologie-di-procedimento/tabelle-procedimenti-aggiornati/ufficio-edilizia/view>

- *Ufficio Programmazione e Sviluppo Economico del Territorio*, link:

<http://www.comune.arezzo.it/il-comune/segreteria-generale/amministrazione-trasparente/tipologie-di-procedimento/tabelle-procedimenti-aggiornati/ufficio-suap-e-attivita-economiche/view>

In particolare lo Sportello Unico Attività Produttive (S.U.A.P.), lo Sportello Unico dell'Edilizia (S.U.E.) e l'Ufficio Programmazione e Sviluppo Economico del Territorio sono uffici rispettivamente in tutto e in parte virtuali, ovvero ricevono le pratiche in via telematica in attuazione del DPR 160/2010 con la massima semplificazione possibile per l'imprenditore e riduzione dei tempi.

Con l'utilizzo dei servizi on-line, per l'invio pratiche telematiche devono essere rispettati i seguenti criteri:

- Utilizzo della documentazione e modulistica pubblicata;
- Utilizzo dei portali e dei sistemi di Posta Elettronica Certificata e di Firma Digitale.

GLI STANDARD DI QUALITÀ ED EFFICIENZA

La Carta dei Servizi del **"Progetto per lo sviluppo delle attività economiche negli ambiti dei settori Edilizia e Suap e Promozione del territorio"** che comprende lo Sportello Unico Attività Produttive (S.U.A.P.), lo Sportello Unico dell'Edilizia (S.U.E.) e l'Ufficio Programmazione e Sviluppo Economico del Territorio, individua gli standard di qualità ed efficienza che si impegna a rispettare e dichiara ai cittadini-utenti gli obiettivi per migliorare ulteriormente la qualità del servizio, nell'ambito di una lettura in chiave dinamica, in quanto soggetta ad integrazioni ed aggiornamenti periodici necessari per adeguarla all'evolversi della legislazione e del contesto produttivo.

Standard di qualità ed efficienza:

- ✓ Tempo massimo di attesa al front-office per le pratiche cartacee: 10 minuti
- ✓ Tempo massimo di attesa per stabilire un contatto telefonico: 2 minuti
- ✓ Numero di ore di apertura al pubblico del servizio: 6
- ✓ Tempo massimo di risposta ai reclami: 7 giorni lavorativi
- ✓ Tempo massimo di risposta alle e-mail: 3 giorni lavorativi
- ✓ Numero di giorni di attesa per un servizio su appuntamento: massimo 5 giorni lavorativi
- ✓ Tipologie di servizi disponibili on line:
 - Informazioni generali;
 - Informazioni specifiche consultabili per materia
- ✓ Tempi massimi di istruttoria intesa come verifica della completezza della pratica: consultabili nella sezione trasparenza del sito: <http://www.comune.arezzo.it/il-comune/ufficio-edilizia-e-suap/suap/adempimenti-trasparenza-e-integrita>

Obiettivi per migliorare ulteriormente la qualità del servizio

Coerentemente con i principi ispiratori della Carta, gli standard sono soggetti 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.

E' prevista inoltre la rilevazione del grado di soddisfazione del servizio reso attraverso la somministrazione all'utenza di questionari di gradimento; i risultati conseguiti diventano la base su cui costruire gli impegni nei confronti degli utenti anno dopo anno.

8

STRUMENTI DI GARANZIA DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

Per ciascun procedimento amministrativo avviato la struttura amministrativa del **“Progetto per lo sviluppo delle attività economiche negli ambiti dei settori Edilizia e Suap e Promozione del territorio”** rende note all’utente tutte le informazioni previste dalla normativa vigente e in materia e 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 contro l’inerzia dell’Amministrazione.

Per ogni procedimento amministrativo avviato vengono registrati in un apposito archivio informatico:

- L’istruttore incaricato (responsabile del procedimento);
- Il nome dell’utente;
- La data di presentazione dell’istanza\scia;
- La data di eventuale interruzione\sospensione dei termini;
- La data di eventuale ripresa della decorrenza dei termini;
- La data di conclusione del procedimento;
- Gli enti terzi interessati.

INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Il **“Progetto per lo sviluppo delle attività economiche negli ambiti dei settori Edilizia e Suap e Promozione del territorio”** adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione agli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- Fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie al cliente\utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza\scia;
- Predispose apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e chiaramente i dati necessari alla presentazione delle istanze, qualora non presente nel portale regionale o non predisposta a livello nazionale;
- Informa tempestivamente con comunicazioni dirette alle associazioni degli imprenditori e con comunicazioni indirette alla generalità dei clienti\utenti, tramite mezzi di comunicazione di massa, circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio;
- Informa tempestivamente gli utenti dell'eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio, tramite mezzi di comunicazione di massa;
- Indica esplicitamente, in ogni atto di diniego, l'Autorità alla quale poter presentare ricorso e i termini entro cui poterlo fare.

OBIETTIVI DEL PROGETTO

La Carta dei servizi del **"Progetto per lo sviluppo delle attività economiche negli ambiti dei settori Edilizia e Suap e Promozione del territorio"** individua i seguenti obiettivi con le relative azioni attivate:

1. Semplificare i flussi di procedimento

Riesame periodico di eventuali elementi critici dei procedimenti disciplinati nella presente Carta dei Servizi con l'obiettivo di semplificare il flusso del procedimento, sia in termini di documentazione da allegare sia con riferimento agli uffici\enti coinvolti.

2. Migliorare e semplificare la modulistica

Il Servizio si impegna a sottoporre la propria modulistica a periodici test di chiarezza e completezza e ad aggiornarla in ogni sua parte per le modifiche normative intervenute.

3. Potenziare gli strumenti informatici

Le piattaforme sono in costante evoluzione per adeguarsi alle modifiche normative e per migliorare il servizio.

4. Accelerare il passaggio delle pratiche tra i servizi

Al fine di ridurre drasticamente i tempi, l'Ufficio si impegna a coordinare il rapporto con gli enti esterni e con gli altri servizi del Comune. Inoltre si impegna ad attuare conferenze di servizi interne per concordare una risposta unica all'imprenditore.

5. Ricercare una maggiore collaborazione con le Pubbliche Amministrazioni coinvolte nel procedimento

Allo scopo di snellire ulteriormente il percorso che l'imprenditore deve fare per iniziare la sua attività, l'Ufficio si impegna ad aggiornare gli accordi con le altre amministrazioni ed individuare "protocolli di intesa" con interventi più snelli sull'impresa.

6. Mantenere elevati livelli di cortesia, disponibilità e competenza

Periodicamente sarà rilevato il grado di soddisfazione del servizio reso attraverso la somministrazione all'utenza di questionari di gradimento.

11

ACCESSIBILITA'

II Servizio denominato: "Progetto per lo sviluppo delle attività economiche negli ambiti dei settori Edilizia e Suap e Promozione del territorio", comprende:

- lo Sportello Unico Attività Produttive (S.U.A.P.)
- lo Sportello Unico dell'Edilizia (S.U.E.)
- l'Ufficio Programmazione e Sviluppo Economico del Territorio

La sede del Servizio è in Piazza Fanfani, 2 - 52100 Arezzo (AR)

Centralino 0575 3771

Ufficio Direttore Progetto per lo sviluppo delle attività economiche negli ambiti dei settori Edilizia e Suap e Promozione del territorio: 0575 377 955

Ufficio Direttore Programmazione e Sviluppo economico del Territorio: 0575 377 575

Orario di apertura:

Invernale: Martedì e Giovedì dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 15,30 alle 17,30

Estivo: Martedì e Giovedì dalle 9,00 alle 13,00

Sito web:

<http://www.comune.arezzo.it/ufficio-edilizia-e-suap>

<http://www.comune.arezzo.it/il-comune/suap-e-attivita-economiche>

Indirizzi e-mail:

suap@comune.arezzo.it - commercio@comune.arezzo.it - edilizia@comune.arezzo.it -

manifestazioni@comune.arezzo.it - fieremercati@comune.arezzo.it -

fieraantiquaria@comune.arezzo.it