



CITTÀ DI CASALE MONFERRATO

CARTA DEI SERVIZI

EDILIZIA PRIVATA

SPORTELLO UNICO EDILIZIA – SUE

SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITA'
PRODUTTIVE – SUAP

COMMERCIO

LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La “Carta dei Servizi” è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

Questa Carta descrive i principi fondamentali dei Servizi Edilizia Privata, SUE, SUAP e Commercio e le garanzie che sono offerte a coloro che li utilizzano.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi della Carta dei Servizi si ispirano ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e di seguito descritti:

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Imparzialità

Il Comune di Casale Monferrato eroga i servizi ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

E' assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Partecipazione

Il Comune di Casale Monferrato si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorire il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano.

Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Efficacia ed Efficienza

Il Comune di Casale Monferrato pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e Cortesia

Il Comune di Casale Monferrato assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli uffici ai fini del buon esito della pratica in fase

di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune di Casale Monferrato considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

I SERVIZI EDILIZIA PRIVATA, SUE, SUAP E COMMERCIO

Sede dei Servizi

I Servizi Edilizia Privata, SUE (Sportello unico Edilizia), SUAP (Sportello Unico Attività Produttive) e Commercio hanno sede presso il Comune di Casale Monferrato in via Mameli 10 -15033 Casale Monferrato.

FINALITA' E FUNZIONALITA' DEI SERVIZI

Edilizia Privata-SUE

Le finalità e le funzionalità del **SUE** sono disciplinate dall'art.5 (Sportello unico per l'edilizia) del D.P.R. 6 giugno 2001, n. 380 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia" e s.m.i.

Inoltre il **SUE** gestisce:

- i procedimenti di tutela paesaggistica di cui all'art.146 del D.Lgs. 42/2004 e s.m.i. "Codice dei beni culturali e del paesaggio" e al D.P.R. 13 febbraio 2017, n. 31 "Regolamento recante individuazione degli interventi esclusi dall'autorizzazione paesaggistica o sottoposti a procedura autorizzatoria semplificata";
- come capofila, le attività della **Commissione Locale per il Paesaggio** in forma associata per i seguenti comuni: Balzola, Camagna Monferrato, Cella Monte, Cereseto, Coniolo, Morano Sul Po, Olivola, Ozzano Monferrato, Pontestura, Rosignano Monferrato, San Giorgio Monferrato, Serralunga Di Crea, Terruggia, Ticineto, Vignale Monferrato, Villanova Monferrato;

Il servizio **Edilizia Privata** gestisce:

- il rilascio delle autorizzazioni per l'occupazione temporanea di suolo pubblico;
- il rilascio delle certificazioni di zone non metanizzate;
- il rilascio delle autorizzazioni Passi Carrai.

SUAP-Commercio

Il Servizio **SUAP** con capofila il Comune di Casale Monferrato svolge le proprie funzioni in forma associata fra i seguenti Comuni: Altavilla Monferrato, Balzola, Borgo San Martino, Bozzole, Camagna Monferrato, Camino, Casale Monferrato, Castelletto Merli, Cella Monte, Cereseto, Cerrina Monferrato, Coniolo, Conzano, Frassinello Monferrato, Frassineto Po, Gabiano, Giarole, Mirabello Monferrato, Mombello Monferrato, Morano Sul Po, Murisengo, Occimiano, Odalengo Grande, Olivola, Ottiglio, Ozzano Monferrato, Pomaro Monferrato, Pontestura, Ponzano Monferrato, Rosignano Monferrato, Sala Monferrato, San Giorgio Monferrato, Serralunga Di Crea, Solonghella, Terruggia, Ticineto, Triville, Valmacca, Vignale Monferrato, Villadeati, Villamiroglio, Villanova Monferrato.

Le finalità e le funzionalità del **SUAP** sono disciplinate dal **D.P.R. 7 settembre 2010, n. 160** "Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo sportello unico per le attività produttive, ai sensi dell'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133"

Il **SUAP** gestisce i procedimenti di:

- infrastrutture di comunicazione elettronica ai sensi degli artt. 87, 87bis e 87 ter del Codice delle comunicazioni elettroniche (D. Lgs 2003/258 e s.m.i.);
- infrastrutture energetiche;
- Valutazione di Impatto Ambientale (VIA);
- autorizzazione Integrata Ambientale (AIA);
- attività di allevamento e toelettatura;
- distributori di carburante;
- prevenzione incendi;

- attività artigianali alimentari e non alimentari.

Il servizio Suap **Commercio** gestisce:

- attività di commercio al dettaglio in sede fissa
- forme speciali di vendita al dettaglio
- attività di commercio al dettaglio su aree pubbliche (mercati e fiere)
- attività di vendita di prodotti agricoli da parte di imprenditore agricolo
- attività di somministrazione di alimenti e bevande
- autorizzazione di occupazione di suolo pubblico con dehors
- attività di acconciatore - estetista
- attività di tatuaggi - piercing
- attività di agenzia d'affari
- notifiche sanitarie all'Asl sensi del Reg. Ce 29/04/2004 n. 852 per le imprese alimentari
- attività artigianali alimentari (gastronomie)
- autorizzazione centro vacanza per minori
- manifestazioni temporanee e sagre
- rilascio tesserino hobbisti per la partecipazione occasionale a mercatini
- attività di edicola
- autorizzazioni sanitarie per la vendita di fitosanitari
- attività di noleggio e rimessa veicoli
- attività di taxi e noleggio con conducente
- attività di poliambulatorio
- attività di parafarmacie
- attività di palestre e piscine pubbliche
- attività di pubblico spettacolo all'aperto e in locali al chiuso
- attività di strutture ricettive (alberghi, affittacamere, case e appartamenti per vacanze, residence, bed & breakfast)
- attività di sala giochi

OPERATIVITÀ DEI SERVIZI

Documentazione

Tutta la documentazione che riguarda le attività del **SUE** e del **SUAP** è disponibile sul portale telematico **Sportello Unico Digitale**, diviso nelle sezioni dedicate:

SUE: <https://www.pa-online.it/GisMasterWebS/SU/SU.aspx?IdCliente=006039&IdSU=Sue>

SUAP: <https://www.pa-online.it/GisMasterWebS/SU/SU.aspx?IdCliente=006039&IdSU=Suap>

Per tutte le istanze che non possono essere presentate sul portale telematico, le schede descrittive dei procedimenti e la relativa modulistica sono disponibili sul sito WEB del Comune di Casale Monferrato agli indirizzi:

Edilizia Privata

<https://www.comune.casale-monferrato.al.it/ediliziaprivata>

Commercio

Fiere e Mercati

<https://www.comune.casale-monferrato.al.it/fiere>

Dehors

<https://www.comune.casale-monferrato.al.it/dehors>

Calendario di apertura

SUE:

segreteria aperta con i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:30;

responsabili del procedimento: da lunedì a venerdì come specificato sulle schede dei servizi consultabile sul sito comunale al seguente indirizzo:

<https://www.pa-online.it/GisMasterWebS/SU/SU.aspx?IdCliente=006039&IdSU=Sue&IdPage=Info>

SUAP:

segreteria aperta con i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:30;

responsabili del procedimento: da lunedì a venerdì come specificato sulle schede dei servizi consultabile sul sito comunale al seguente indirizzo:

[https://www.pa-online.it/GisMasterWebS/SU/SU.aspx?](https://www.pa-online.it/GisMasterWebS/SU/SU.aspx?IdCliente=006039&IdSU=Suap&IdPage=Info)

[IdCliente=006039&IdSU=Suap&IdPage=Info](https://www.pa-online.it/GisMasterWebS/SU/SU.aspx?IdCliente=006039&IdSU=Suap&IdPage=Info)

Ricevimento del pubblico

Al Servizi possono accedere sia tecnici che privati cittadini, preferibilmente su appuntamento.

I colloqui sono di natura tecnica ed orientativa; vertono sull'applicazione dei regolamenti e sulle procedure.

Tutti i locali sono facilmente accessibili.

Presentazione di una pratica

Le istanze relative ai servizi SUE e SUAP devono essere presentate attraverso il portale informatico Sportello Unico Digitale, diviso nelle sezioni dedicate:

SUE: <https://www.pa-online.it/GisMasterWebS/SU/SU.aspx?IdCliente=006039&IdSU=Sue>

SUAP: <https://www.pa-online.it/GisMasterWebS/SU/SU.aspx?IdCliente=006039&IdSU=Suap>

Con le suddette modalità è altresì possibile presentare documenti e/o atti integrativi spontaneamente o su richiesta dello SUE o dello SUAP

Per i servizi non disponibili sul portale telematico le istruzioni operative sono contenute alle pagine descrittive sul sito WEB del Comune di Casale Monferrato agli indirizzi:

Edilizia Privata

<https://www.comune.casale-monferrato.al.it/ediliziaprivata>

Commercio

Fiere e Mercati

<https://www.comune.casale-monferrato.al.it/fiere>

Dehors

<https://www.comune.casale-monferrato.al.it/dehors>

Tariffe e modalità di versamento

Per le modalità di pagamento bisogna consultare le apposite pagine sul portale telematico:

SUE

<https://www.pa-online.it/GisMasterWebS/SU/SU.aspx?IdCliente=006039&IdSU=Sue&IdPage=Pag>

SUAP

[https://www.pa-online.it/GisMasterWebS/SU/SU.aspx?](https://www.pa-online.it/GisMasterWebS/SU/SU.aspx?IdCliente=006039&IdSU=Suap&IdPage=Pag)

[IdCliente=006039&IdSU=Suap&IdPage=Pag](https://www.pa-online.it/GisMasterWebS/SU/SU.aspx?IdCliente=006039&IdSU=Suap&IdPage=Pag)

Per i diritti di segreteria specifici per ogni procedimento consultare le relative schede sulla pagina istituzionale al seguente indirizzo:

<https://www.comune.casale-monferrato.al.it/tariffe>

Conferenze dei servizi, sedute della commissione locale per il paesaggio - CLP - e della commissione edilizia

La conferenza dei servizi, le sedute della CLP e della commissione edilizia possono avvenire presso le sale comunali dedicate, in locali facilmente accessibili oppure in modalità videoconferenza.

I dettagli per il funzionamento della Commissione locale per il Paesaggio sono disponibili all'indirizzo:

<https://www.comune.casale-monferrato.al.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/4266>

ATTUAZIONE DEI PRINCIPI GENERALI NEL CONTESTO DEL SERVIZIO

Cortesía e disponibilità

Il Responsabile dei servizi Edilizia Privata, SUE, SUAP e Commercio 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 Servizio 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.

Eguaglianza e imparzialità

I lavoratori dei servizi Edilizia Privata, SUE, SUAP e Commercio ispirano i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività giustizia ed imparzialità.

Continuità

L'erogazione dei servizi avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzione nei giorni e negli orari indicati al calendario di apertura come richiamato al paragrafo "calendario di apertura". Eventuali interruzioni nell'erogazione del Servizio, dovute a causa di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza unitamente alla motivazione dell'interruzione, sul sito del comune di Casale Monferrato.

Partecipazione

I destinatari dei Servizi possono esercitare il diritto a partecipare nei seguenti ambiti:

1. l'erogazione del servizio (confrontandosi con i tecnici istruttori o con il responsabile del procedimento sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
2. il miglioramento del procedimento in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia.

- Il diritto si esercita presentando memorie o note scritte, osservazioni alle quali il responsabile, il tecnico e/o il dirigente possono dare riscontro fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato dell'istruttoria del procedimento esercitando, ove ne ricorrano gli estremi, i diritti di accesso agli atti per visione e/o estrazione di copia così come disciplinato dalla Legge 241/90 e s.m.i. ed al corrispondente "Regolamento diritto di accesso ai documenti amministrativi".

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

Efficienza e efficacia

I servizi Edilizia Privata, SUE, SUAP e Commercio improntano la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia specificando che:

- per l'efficienza si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano la riduzione dei costi, in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa dell'utente;
- per efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
 - corretto, garantendo la conformità alle norme vigenti;
 - favorevole all'utente, interpretando le norme e le procedure nel senso positivo in rapporto alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;

- tempestivo, nel senso sia di conformità agli standard di impegno sia di congruità temporale con le necessità e le esigenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
- autoregolato, adottando accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

Chiarezza e identificabilità

Gli operatori dei servizi Edilizia Privata, SUE, SUAP e Commercio 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 propria agevole identificabilità.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Informazione agli utenti

I servizi Edilizia Privata, SUE, SUAP e Commercio adottano strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi, sia attraverso l'aggiornamento continuo delle pagine web che mediante il contatto telefonico o personale con l'utenza.

Raggiungimento di alti livelli di integrazione delle procedure

SUE

Il Servizio è impegnato nella realizzazione del collegamento tra la fase pre-istruttoria e la fase istruttoria e tra il procedimento e l'endo-procedimento. Attraverso il programma di back-office è possibile la piena integrazione con i procedimenti SUAP.

Nel caso del coinvolgimento di più enti si attiverà la procedura della conferenza di servizi in forma semplificata e in modalità asincrona come previsto dall'art. 14 bis della legge 241/90 e s. m. e i.

SUAP

Tutti i procedimenti edilizi che riguardano le attività commerciali o produttive sono inviati al SUE attraverso il programma di back-office, e ricevono dal SUE eventuali provvedimenti conclusivi, che vanno ad integrare il provvedimento conclusivo SUAP.

Il Servizio è impegnato nella ricerca della semplificazione procedimentale; nel caso del coinvolgimento di più enti/gestori competenti si attiverà la procedura della conferenza di servizi in forma semplificata e in modalità asincrona come previsto dall'art. 14 bis della legge 241/90 e s. m. i.

Rapporti con gli utenti

Il responsabile dei Servizi predispone tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale operativo 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.

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 dei servizi Edilizia Privata, SUE, SUAP e Commercio attiva i seguenti interventi:

- formazione continua del personale: sviluppo delle competenze tecniche interne dei Responsabili di Procedimento come esperti della materia tecnica edilizia-paesaggistica nonché nelle relazioni di competenza e nella correlazione con la materia urbanistica, paesaggistica, viabilistica, energetica ed antisismica;

- aggiornamento e sviluppo delle competenze tecniche dei Responsabili di Procedimento in merito alla semplificazione e alla disciplina dei procedimenti dello sportello unico per le attività produttive, con riferimento alle specifiche normative di settore dell'artigianato, del commercio, della somministrazione e della polizia amministrativa; costante confronto con il SUE e gli altri enti istituzionali coinvolti nell'istruttoria dei vari procedimenti finalizzati al raggiungimento del migliore servizio a favore degli utenti.

- Customer satisfaction: conduzione di indagini sulla soddisfazione dei destinatari del Servizio.

IMPEGNI DI QUALITÀ E CUSTOMER SATISFACTION

L'impegno dei servizi Edilizia Privata, SUE, SUAP e Commercio è quello di affermare l'identità e l'immagine dell'Amministrazione come guida per una strategia di trasformazione della città orientata ed alla qualità degli interventi edilizi gestiti dal privato e alla soddisfazione dei bisogni del cittadino.

A tal fine si impegna a svolgere attività sulla base delle proprie competenze tecniche interne ponendo al centro della propria azione, un supporto adeguato e qualificato al processo di trasformazione degli immobili di proprietà privata ed alla buona relazione degli stessi con le aree pubbliche, nonché a migliorare lo sviluppo delle attività commerciali/produktive/imprenditoriali del territorio, da sempre valore aggiunto della città.

Al fine di favorire l'ascolto e la soddisfazione dei cittadini, sul portale di presentazione delle istanze è predisposta la sezione "aiutaci a migliorare":

SUE

<https://www.pa-online.it/GisMasterWebS/SU/SU.aspx?IdCliente=006039&IdSU=Sue&IdPage=Giu>

SUAP

<https://www.pa-online.it/GisMasterWebS/SU/SU.aspx?IdCliente=006039&IdSU=Suap&IdPage=Giu>

Analoghe sezioni saranno predisposte dall'Amministrazione Comunale sul sito istituzionale. I risultati delle indagini rappresentano indicazioni utili per impostare i piani di miglioramento del servizio.

MODULISTICA

Vedasi paragrafo "OPERATIVITÀ DEL SERVIZIO"

RECLAMI E SEGNALAZIONI

Ogni utente può presentare al Dirigente responsabile del Servizio ovvero al responsabile del procedimento o all'istruttore di supporto al procedimento, segnalazioni in merito all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

La segnalazione può essere presentata anche tramite consegna dello stesso al protocollo e/o all'URP comunale.

La segnalazione dovrà essere presentata in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, o per posta elettronica) e sottoscritta da colui che l'avanza.

In caso di presentazione formale, il Servizio risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro 30 gg. dalla presentazione della segnalazione.

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata o modificata quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito.