

La carta dei servizi dello Sportello Unico per l'edilizia e le attività produttive (SUEAP) del Comune di Prato

Cos'è lo sportello unico per l'edilizia e le attività produttive

Il decreto legislativo n. 112 del 31 marzo 1998 affida ai Comuni, attraverso il SUAP, lo Sportello Unico per le Attività Produttive, la responsabilità dell'intero procedimento, che si conclude con il rilascio all'imprenditore del provvedimento finale, in materia di ampliamento, cessazione, riattivazione, localizzazione e rilocalizzazione degli impianti produttivi, incluso il rilascio delle relative autorizzazioni edilizie. Il SUAP è una delle più importanti innovazioni degli ultimi anni, in quanto efficace strumento di semplificazione dei procedimenti abilitativi per le attività commerciali e produttive. Unico punto di accesso per il richiedente, 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, gli uffici tecnici comunali, ecc.

È compito del SUAP riunire in un solo procedimento le autorizzazioni, i pareri, le certificazioni, i nulla-osta e le comunicazioni di tutti gli altri enti competenti al rilascio, divenendo così l'unico gestore della pratica.

Successivamente il D.P.R. 380/01, Testo Unico dell'Edilizia, introduce lo Sportello Unico per l'Edilizia. Al pari dell'altro Sportello, è compito del SUE acquisire, 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 SUEAP del Comune di Prato nasce nel febbraio 2011, dalla fusione dello Sportello per l'Edilizia e dello Sportello per le Attività Produttive. È inserito nel Servizio "Sviluppo Economico, Sueap e Tutela dell'Ambiente", del quale fa parte anche l'Unità Operativa Complessa che segue l'Ambiente. Si tratta di una nuova impostazione che permette di avere una gestione coordinata di tutte le procedure edilizie e amministrative per gli interventi edilizi, sul produttivo e sul residenziale, e per tutte le attività dell'intero territorio urbano, evitando le inefficienze tipiche della eccessiva frammentazione delle competenze. È attivo un unico front office per le informazioni sulle pratiche edilizie, commerciali, produttive e di polizia amministrativa, mentre la presentazione delle pratiche è del tutto dematerializzata.

Per le attività economiche, l'inoltro delle pratiche avviene tramite il Sistema di Accettazione Telematica Regionale (STAR, raggiungibile dal link:

<https://www.comune.prato.it/it/lavoro/sueap/attivita-imprenditoriali-servizi-online/pagina2206.html>

Per le pratiche edilizie, occorre distinguere:

- Cila, scia, attestazione di agibilità, deposito impianti, dichiarazioni di conformità e messa in esercizio degli ascensori, la presentazione avviene mediante piattaforme on line dedicate, raggiungibili dal link:
<https://www.comune.prato.it/it/lavoro/sueap/edilizia-servizi-online/pagina2205.html>
- Le restanti tipologie (permessi di costruire, permessi di costruire in sanatoria, ecc.) devono essere presentate a mezzo pec.

Cos'è 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. Con la Carta dei Servizi, la struttura dello Sportello Unico per l'Edilizia e le Attività Produttive:

- dichiara ai cittadini/utenti gli impegni che assume per migliorare la qualità del servizio offerto;
- rimuove le inefficienze e prosegue sulla strada dell'innovazione;
- individua gli standard di qualità che si impegna a rispettare;
- contiene informazioni sulle prestazioni erogate e sulle modalità per ottenerle;
- specifica le soluzioni organizzative e procedurali adottate al fine di ottimizzare la qualità del servizio;
- evidenzia gli impegni assunti per la creazione di uno sportello "antiburocrazia".

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

I principi cui si ispira il SUEAP

Nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, il SUEAP si impegna ad osservare i seguenti principi fondamentali:

1. Eguaglianza:

Le regole che disciplinano i rapporti con gli utenti sono uguali per tutti, senza alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, religione ed opinioni politiche. Eguaglianza intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione, a garanzia di una tutela verso gli utenti portatori di handicap o con particolari disagi.

2. Imparzialità

Il SUEAP ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

3. Continuità

L'erogazione del servizio è continuativa, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare, sarà data informazione a mezzo stampa almeno dieci giorni prima.

4. Partecipazione

Il SUEAP si impegna a mettere in atto tutte le azioni volte a favorire la collaborazione con gli utenti e a garantire l'accesso al procedimento amministrativo.

5. Efficienza ed efficacia

Il SUEAP si impegna ad erogare il servizio osservando i criteri di efficienza, efficacia, trasparenza e tempestività.

I servizi offerti dal SUEAP

A) Informazioni di carattere generale per le attività produttive:

Gli operatori dello sportello danno informazioni sul procedimento su appuntamento da richiedere mediante agenda on line, raggiungibile al link:

<https://www.comune.prato.it/it/lavoro/sueap/attivita-imprenditoriali-servizi-online/pagina2206.html>

B) Informazioni tecniche:

Il servizio di informazione tecnica viene svolto previo appuntamento prenotato dal professionista con l'agenda informatica pubblicata sul sito. Le informazioni riguardano solo aspetti procedurali, oneri e novità normative, mentre la valutazione sulla fattibilità degli interventi, con la formulazione di specifici quesiti, è rinviata alla consulenza edilizia.

Per prenotare un appuntamento per il servizio di informazioni tecniche, si deve accedere all'[agenda appuntamenti per le pratiche edilizie](#), raggiungibile al link:

<https://www.comune.prato.it/it/lavoro/sueap/edilizia-servizi-online/pagina2205.html>

Per i cittadini e i tecnici residenti fuori dall'area metropolitana, è attivo uno sportello informativo senza appuntamento, svolto con le modalità, indicate nella pagina web.

C) Servizio di consulenza funzionale all'istruttoria:

Prima della presentazione della pratica è facoltà del professionista abilitato alla redazione del progetto, avvalersi del servizio di consulenza funzionale all'istruttoria introdotto dal D. Lgs. n. 222/2016 (*decreto Madia*) all'art. 1, comma 3 "attività di consulenza funzionale all'istruttoria" messo a disposizione dall'ufficio.

Per prenotare un appuntamento per il servizio di consulenza, si deve accedere all'[agenda appuntamenti per le pratiche edilizie](#), raggiungibile al link:

<https://www.comune.prato.it/it/lavoro/sueap/edilizia-servizi-online/pagina2205.html>

D) Appuntamenti con i Responsabili di Unità Operativa:

È possibile prendere appuntamenti specifici sul progetto o sull'attività con i responsabili del procedimento per discutere delle condizioni poste sui progetti, assolvimento di condizioni, eventuali motivi ostativi e dinieghi. Per la parte tecnica, il professionista prenota il suo appuntamento mediante agenda informatica pubblicata sul sito e raggiungibile al link:

<https://www.comune.prato.it/it/lavoro/sueap/edilizia-servizi-online/pagina2205.html>

Sulla specifica attività, è invece possibile prendere un appuntamento con il responsabile del procedimento, previo contatto telefonico con il medesimo tramite centralino.

Relativamente agli appuntamenti con la Responsabile dell'Unità Operativa Abusi edilizi: sia per la parte amministrativa che per quella tecnica, contattare telefonicamente i numeri 0574 1835961 oppure 1835972 oppure 1835969 per concordare data e orario.

E) Informazioni telefoniche e per mail:

Viene svolta un'attività di consulenza telefonica, telefonando ai numeri e negli orari indicati nel sito web, alla pagina raggiungibile all'indirizzo:

https://www.comune.prato.it/it/temi/commercio-impresa-ed-edilizia/indirizzario/sueap/archivio26_11_94.html

Sono, inoltre, attivi due indirizzi mail, distinti per le attività economiche e per l'edilizia, ai quali è possibile inviare mail di chiarimenti:

attivitaeconomiche@comune.prato.it

sportelloedilizia@comune.prato.it

F) Accessi e visure:

È possibile prendere visione di una pratica anche mediante accesso informale, con la presentazione degli appositi moduli che si trovano nella sezione modulistica. Il diritto di accesso è consentito nei limiti delle disposizioni di legge e di regolamento vigenti.

G) Consulenza sui finanziamenti alle Imprese:

È possibile ottenere informazioni sui finanziamenti. Per tale servizio viene tenuta un'agenda per gli appuntamenti che possono essere presi telefonicamente mediante contatto telefonico al numero 0574-1836885. Dopo un'iniziale valutazione in cui si verifica la tipologia di attività per cui il cittadino richiede il finanziamento, viene assegnato il consulente più adatto.

I consulenti sono professionisti appartenenti alle associazioni di categoria: CNA, Confartigianato, Confesercenti, Unione Industriale e Unione Commercianti.

H) Modulistica, scaricabile on line

Tutta la modulistica del servizio è visionabile on line. La Modulistica è disponibile nel sito in un'apposita sezione.

Specifici link collocati nelle schede "Come fare per..." rimandano alla sezione modulistica.

I) Servizi on line:

Sono state sviluppate piattaforme dedicate alla predisposizione e all'invio delle pratiche relative a: cila, scia, attestazione di agibilità, deposito impianti, dichiarazioni di conformità e messa in esercizio degli ascensori. Per le pratiche relative alle attività economiche è operante la piattaforma regionale in supplenza.

L) Rimborsi di diritti di segreteria ed oneri pagati in eccesso:

A richiesta dell'interessato, vengono restituiti diritti di segreteria ed oneri pagati in eccesso, maggiorati di interessi, calcolati dalla data di ricevimento dell'istanza completa, presentata secondo le modalità indicate sul sito e visionabili ai link:

<https://www.comune.prato.it/it/lavoro/sueap/invio-pratiche-diritti-segreteria/segreteria-istruttoria/pagina1884.html>

https://www.comune.prato.it/it/temi/commercio-impresa-ed-edilizia/servizio/diritti-segreteria-edilizia/archivio6_0_631.html

Le principali materie di nostra competenza sono:

- Agenzie di affari;
- Agibilità ed impianti;

- Ambiente;
- Apparecchi da gioco e sale gioco;
- Artigianato di produzione;
- Artigianato di servizio;
- Attività di autonoleggio;
- Attività legate al turismo;
- Autoriparatori;
- Commercio in sede fissa;
- Commercio all'ingrosso alimentare;
- Commercio su area pubblica;
- Distribuzione carburanti;
- Edilizia;
- Facchinaggio e pulizie;
- Gas tossici;
- Gioco Lecito;
- Istruttori di tiro;
- Normativa antincendio;
- Operatori non professionisti (hobbisti);
- Palestre e piscine;
- Pubblico spettacolo;
- Spettacolo viaggiante;
- Rivendita di giornali;
- Sanzioni;
- Servizi all'infanzia;
- Somministrazione;
- Taxi;
- Telefonia;
- Toponomastica.

I servizi e le informazioni disponibili on-line

1) Collegandosi al sito del SUEAP

<https://www.comune.prato.it/it/lavoro/sueap/pagina174.html>

è possibile avere informazioni sui servizi offerti dal SUEAP e accedere ai servizi telematici. Il sito consente ai visitatori di:

- visionare la normativa di riferimento
- visualizzare e scaricare la modulistica
- utilizzare la compilazione guidata
- effettuare l'esecuzione on-line della procedura, inclusi eventuali pagamenti mediante il Servizio PAGO PA
- compilare il modulo reclami
- visionare lo stato della pratica
- inviare e-mail all'indirizzo:
attivitaeconomiche@comune.prato.it e sportelloedilizia@comune.prato.it

2) Istruttoria di pratiche: nel sito SUEAP

<https://www.comune.prato.it/it/lavoro/sueap/pagina174.html>

è possibile collegarsi alla sezione “Come fare per”, nella quale sono indicati tempi e metodi delle istruttorie delle singole pratiche SUAP.

Gli standard di qualità e di efficienza

a) Servizio di sportello, tempo massimo di evasione della richiesta o domanda:

- tempo massimo di attesa presso gli uffici: 15 minuti
- tempo massimo di attesa per stabilire un contatto telefonico: 5 minuti
- numero di ore complessive di apertura al pubblico, con accesso libero e senza appuntamento: 1 ora settimanale
- tempo massimo di risposta ai reclami: 10 giorni lavorativi
- tempo massimo di risposta alle e-mail: 5 giorni lavorativi
- n. 2 tipologie di servizi disponibili on line: 1) informazioni generali e informazioni specifiche consultabili per materia; 2) invio della pratica.
- n. di giorni di attesa per un servizio su appuntamento: max 15 giorni lavorativi.

b) Istruttoria procedure

- Tempi massimi di istruttoria, intesa come verifica della completezza della pratica: 30 giorni.
- Entro 15 giorni avvengono le interruzioni dei termini per la richiesta di integrazione documentale.
- Entro 30 o 60 giorni, a seconda che si tratti della materia dell'edilizia o della materia economica, vengono comunicati eventuali divieti di prosecuzioni delle attività, salvo conformazione, rispetto alle segnalazioni certificate di inizio attività presentate.

Coerentemente ai principi ispiratori della Carta, gli standard sono soggetti a monitoraggio continuo. Incontri ed interviste dirette con i rappresentanti delle categorie e studi professionali costituiscono importanti momenti di confronto e di stimolo per individuare soluzioni organizzative rispettose delle esigenze di tutti. Inoltre, è prevista, periodicamente, la rilevazione del grado di soddisfazione del servizio reso, attraverso la somministrazione all'utenza di un questionario di gradimento. I risultati conseguiti diventano la base su cui costruire gli impegni nei confronti degli utenti anno dopo anno. Questo rende la carta soggetta ad aggiornamenti periodici al fine di adeguarla all'evolversi della legislazione o del mondo produttivo.

Obiettivi di miglioramento

- **Pubblicazione delle news ed invio di newsletter**

Allo scopo di dare tempestiva diffusione alle novità normative e regolamentari in materia di edilizia e attività economiche, vengono predisposte news ed inviate newsletter per i portatori di interessi.

- **Adeguamento informatico**

È previsto un adeguamento informatico della piattaforma per la presentazione delle istanze e comunicazioni al SUEAP. La nuova piattaforma renderà ancora più agevole la comunicazione tra Amministrazione e cittadino-impresa.

- **Proseguire con l'attività di coordinamento con i Comuni della Provincia**

Allo scopo di fornire al professionista o all'imprenditore informazioni univoche e di indicare percorsi uniformi per l'avvio dell'attività, il SUEAP si impegna a proseguire nel coordinamento con i Comuni della Provincia.

- **Mantenere elevati livelli di cortesia, disponibilità e competenza**

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

Reclami e segnalazioni

Qualora vengano rilevati disservizi e mancati rispetti degli standard sopra richiamati, il cittadino potrà presentare segnalazione o reclamo sia tramite e-mail all'indirizzo: attivitaeconomiche@comune.prato.it o sportelloedilizia@comune.prato.it che attraverso la compilazione dell'apposito modulo presente nel sito e da trasmettere per via telematica.

Spett.le SUEAP
Comune di Prato
Via Arcivescovo Martini, 60
59100 Prato

Desidero:

- inviare un'osservazione
- formulare una risposta
- segnalare un problema

Testo:

Cognome e Nome: _____

Indirizzo: _____

C.A.P.: _____ Città: _____

Telefono: _____

mail/PEC: _____

I nostri uffici:

Sede: Via Arcivescovo Martini, 60 - 59100 Prato (PO)

Centralino: 0574 183 6901 (martedì, mercoledì, giovedì 9-11)

0574-1836855 (venerdì 9-11)

Fax 0574 1837373 Edilizia
0574 1837355 Impresa

Orario:

Sito web: <https://www.comune.prato.it/it/lavoro/sueap/pagina174.html>

E-mail: attivitaeconomiche@comune.prato.it

sportelloedilizia@comune.prato.it

Dirigente Servizio Sviluppo Economico, Sueap e Tutela dell'Ambiente

Francesco Caporaso: f.caporaso@comune.prato.it

Responsabile U.O.C. SUEAP

Simona Fedi: s.fedi@comune.prato.it