



# **Carta dei servizi dello Sportello Unico per l'Edilizia e le Attività Produttive (SUEAP)**

## **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. E' 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. E' inserito nel Servizio Governo del Territorio, del quale fanno parte le Unità Operative Complesse che seguono l'Ambiente, le Politiche energetiche e la Valorizzazione del Territorio. 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. E' attivo un unico front office per la presentazione delle pratiche edilizie, commerciali, produttive e di polizia amministrativa.

## **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

Gli operatori dello sportello danno informazioni sul procedimento, svolgendo una residua attività di protocollazione e di consegna delle pratiche cartacee.

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 è rinviata alla fase della pre-istruttoria. 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) Attività di Preistruttoria

Il servizio di pre- istruttoria viene svolto, previo appuntamento, prenotato dal professionista con l'agenda informatica pubblicata sul sito. E' istituita una corsia preferenziale per la pre-istruttoria di progetti che prevedano l'insediamento o la modifica di attività produttive definite. L'esame dei progetti avviene congiuntamente, dal personale preposto alle istruttorie edilizie insieme al personale preposto all'attività amministrativa, per la specifica attività che si intende insediare.

L'appuntamento è richiesto tramite messaggio di posta elettronica da inviare al seguente indirizzo: [attivitaeconomiche@comune.prato.it](mailto:attivitaeconomiche@comune.prato.it), evidenziando il tipo di attività che si intende insediare.

L'esame pre-istruttorio viene perfezionato nei 7 giorni successivi alla richiesta e ne è data comunicazione scritta alla casella di posta elettronica che l'utente ha utilizzato per presentare l'istanza.

La pre-istruttoria può riguardare sia progetti completi da presentare, sia progetti in corso di redazione di cui discuterne la fattibilità. In quest'ultimo caso (progetti in corso) occorrerà presentare almeno la documentazione grafica necessaria a rappresentare il problema di cui si intende discutere.

D) Appuntamenti con i Responsabili di Unità Operativa

E' 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. Sulla specifica attività, è invece possibile prendere un appuntamento con il responsabile del procedimento, previo contatto telefonico con il medesimo tramite centralino. Le modalità del ricevimento sono pubblicate nell'apposita pagina del sito web.

E) Supporto nell'invio della pratica on line

Viene svolta una consulenza telefonica per la predisposizione e l'invio delle pratiche telematiche. Si ottengono informazioni telefonando al numero verde pubblicato sul sito, per ciò che attiene all'invio delle pratiche mediante Portale Regionale, o telefonando agli operatori dello sportello, per il tramite del centralino, per ciò che attiene alle piattaforme on line.

F) Accessi e visure

E' possibile prendere visione di una pratica anche mediante accesso informale, con la presentazione dell'apposito modulo che si trova 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

E' 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 scaricabile on line. La Modulistica è disponibile nel sito in un'apposita sezione.

<http://sueap.comune.prato.it/home181.html>

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: segnalazione certificata di inizio attività edilizia, edilizia libera, impianti, dichiarazioni di conformità, deposito degli impianti ai sensi del D.M. 37/2008, attestazioni di produzione energetica. Per le pratiche relative alle attività economiche è operante la piattaforma regionale in supplenza.

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;
- Commercio in sede fissa;
- Commercio su area pubblica;
- Distribuzione carburanti;
- Edilizia;
- Gas tossici;
- Istruttori di tiro;
- Normativa antincendio;
- 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

<http://sueap.comune.prato.it/home181.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 T - Serve
- inviare e-mail all'indirizzo: [attivitaeconomiche@comune.prato.it](mailto:attivitaeconomiche@comune.prato.it) e [sportelloedilizia@comune.prato.it](mailto:sportelloedilizia@comune.prato.it)
- compilare il modulo reclami
- visionare lo stato della pratica

2) Istruttoria di pratiche: nel sito SUEAP

<http://sueap.comune.prato.it/home181.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
- 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: 12 ore settimanali
  - 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;
    - 2) informazioni specifiche consultabili per materia
    - 3) invio della pratica.
  - n. giorni di attesa per servizio su appuntamento: max 7 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 2016**

---

- **Migliorare e semplificare la modulistica**

Tutta la modulistica è disponibile on line al seguente indirizzo:

<http://sueap.comune.prato.it/home181.html>

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

- **Realizzare ulteriori piattaforme informatiche**

Al fine di implementare il servizio telematico, è in fase di predisposizione un'ulteriore piattaforma dedicata all'invio on line del permesso a costruire.

- **Accelerare il passaggio delle pratiche tra i servizi**

Al fine di ridurre drasticamente i tempi, il SUEAP si impegna a coordinare il rapporto con gli enti esterni e con gli altri servizi del Comune, anche mediante conferenza dei servizi. Inoltre, si impegna ad attuare l'esame congiunto della pratica per concordare una risposta unica al professionista o all'imprenditore.

- **Perseguire l'obiettivo di un maggior 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 coordinarsi 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](mailto:attivitaeconomiche@comune.prato.it) o [sportelloedilizia@comune.prato.it](mailto:sportelloedilizia@comune.prato.it) che attraverso la compilazione dell'apposito modulo da consegnare direttamente agli operatori. Il modulo allegato è disponibile sul sito Internet <http://sueap.comune.prato.it/home181.html> e presso i nostri uffici.

Spett.le Sueap  
Via Arcivescovo Martini, 60  
59100 Prato

Desidero:

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

Testo:

---

---

---

---

---

---

Nome e cognome

---

Via e numero civico

---

C.A.P. \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_

## I nostri uffici

---

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

Centralino: 0574 183

**Fax:** 0574 183

**Orario:**

**Sito web:** <http://sueap.comune.prato.it/>

**E-mail:** [attivitaeconomiche@comune.prato.it](mailto:attivitaeconomiche@comune.prato.it)

[sportelloedilizia@comune.prato.it](mailto:sportelloedilizia@comune.prato.it)

**Dirigente Servizio Governo del territorio**

Riccardo Pecorario: [r.pecorario@comune.prato.it](mailto:r.pecorario@comune.prato.it)

**Responsabile U.O.C. SUEAP**

Simona Fedi: [s.fedi@comune.prato.it](mailto:s.fedi@comune.prato.it)