

HIPPOCRATICA CIVITAS



COMUNE DI SALERNO

Sportello Unico
per le attività produttive

via Canali n. 1- Tel. 089/667234 – 7235 Fax 089/2567781
e-mail: sportellounico@comune.salerno.it
<http://www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=446>

Carta dei Servizi

INDICE

INTRODUZIONE

1. Il riordino delle autonomie locali.....p. 3

PRESENTAZIONE

1. Che cos'è la Carta dei Servizi.....p. 3
2. Che cos'è lo Sportello Unico per le Attività Produttive.....p. 4
3. Scopo dello Sportello Unico per le Attività Produttive.....p. 4
4. Quali le differenze fra la vecchia e nuova procedura.....p. 4
5. Cosa fa lo Sportello Unico.....p. 5
6. Ambito di Applicazione.....p. 6
7. Vantaggi per l'utente.....p. 6
8. Compiti del Responsabile dello Sportello Unico.....p. 6

PARTE I – PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Avvio del Procedimento.....p. 6
2. Metodologia per il rilascio delle autorizzazioni.....p. 7
3. Principi ispiratori del servizio.....p. 7
4. Conclusione del procedimento.....p. 8
5. Procedimento di Collaudo.....p. 8
6. Costi.....p. 8

PARTE II – PRATICHE DI TELEFONIA

1. Introduzione.....p. 9
2. Denuncia di Inizio Attività per impianti di telefonia con potenza singola in antenna minore o uguale ai 20 W.....p. 9
3. Provvedimento Unico per impianti di telefonia con potenza singola in antenna superiore ai 20 W.....p. 9

PARTE III – CONCLUSIONI

1. Su Internet.....p. 10
2. Semplificazione.....p. 10
3. Obbligo di valutazione.....p. 10

APPENDICI

- Allegato A – Tabella dei costi.....p. 11
- Allegato B – Questionario.....p. 12

INTRODUZIONE

1. Il riordino delle autonomie locali.

L'emanazione delle leggi sul riordino delle autonomie locali (legge n. 142/1990), sulla trasparenza e l'accesso del cittadino all'attività amministrativa (legge n. 241/1990), nonché sulla razionalizzazione dell'organizzazione della struttura delle amministrazioni pubbliche (decreto legislativo n. 29/1993), ha dato inizio ad un processo di profondo rinnovamento nell'ambito della pubblica amministrazione.

In particolare, a partire dalla legge n. 59/97 (cosiddetta "Bassanini uno"), il Governo ha inteso conferire compiti e funzioni alle Regioni ed agli Enti locali, avviando così la riforma della pubblica amministrazione e la semplificazione amministrativa. Con le succitate normative si è inteso avvicinare lo Stato ai cittadini, attuando un notevole decentramento amministrativo e semplificando il più possibile il sistema normativo previgente.

In tale contesto si inserisce anche il decreto legislativo n. 112/98 ed il successivo regolamento di attuazione adottato con D.P.R. n. 447/98 che, conferendo agli enti locali le funzioni riferite alla localizzazione ed alla realizzazione di impianti produttivi di beni e di servizi, ha previsto l'istituzione, presso i Comuni, di appositi sportelli unici quali strutture competenti per tutte le pratiche e le informazioni inerenti la localizzazione di impianti produttivi di beni e servizi, la loro realizzazione, ristrutturazione, ampliamento, cessazione, riattivazione e riconversione, nonché l'esecuzione di opere interne ai fabbricati adibiti ad uso d'impresa. La legislazione che lo istituisce e regola è orientata a semplificare i processi amministrativi dal lato dell'utente che avrà di fronte un unico interlocutore che attiverà e porterà a compimento l'intero procedimento amministrativo volto al rilascio dell'atto autorizzatorio.

In tale rinnovato contesto normativo il Comune di Salerno ha fin dal 1998, istituito lo Sportello Unico per le Attività Produttive e, al fine perseguire obiettivi di maggiore celerità e semplificazione del procedimento di cui al DPR 447/98, nel dicembre 2006, con deliberazione n. 83, il Consiglio Comunale ha approvato il nuovo regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dello sportello unico per le attività produttive.

La mappa dei nuovi servizi del S.U.A.P., con la specificazione delle modalità di accesso, dei tempi e dei costi, si concretizza nel portale web dello Sportello Unico e nella Carta dei Servizi. Ad essa si affianca la elaborazione di un questionario di valutazione dei servizi, destinata a rilevare i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza e ad adeguare, conseguentemente, i fattori che ne determinano la qualità.

PRESENTAZIONE

1. Che cos'è la Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi rappresenta un passo importante nel cammino di un generale processo di modernizzazione che l'Amministrazione Pubblica ha intrapreso con l'obiettivo di rinnovare e migliorare i rapporti tra i cittadini e le istituzioni. Con la Carta dei Servizi i cittadini sono finalmente considerati come utenti-clienti dei servizi forniti e, come tali, titolari di veri e propri diritti ad ottenere dagli uffici prestazioni con tempi e modalità precisi e ben definiti. Questo documento, che si colloca nell'ambito delle riforme operate nell'ultimo decennio nella Pubblica Amministrazione, assume un'importanza fondamentale in quanto non solo stabilisce preventivamente le regole nelle relazioni tra utenti e uffici, ma attribuisce ai cittadini una nuova centralità nei rapporti con l'istituzione, secondo principi di partecipazione, eguaglianza, imparzialità, semplificazione e continuità nell'erogazione dei servizi. Con la Carta dei Servizi la struttura dello Sportello Unico per le Attività Produttive stipula di fatto un "contratto" con il cittadino/utente, impegnandosi ad ottimizzare l'erogazione del servizio in base a criteri di trasparenza, efficacia, efficienza e tempestività.

2. Che cos'è lo Sportello Unico per le Attività Produttive.

Lo Sportello Unico per le Attività Produttive è una struttura unica competente per tutte le pratiche e le informazioni inerenti attività di produzione di beni e servizi, la loro realizzazione, ristrutturazione, ampliamento, cessazione, riattivazione di opere interne ai fabbricati adibiti ad uso di impresa, che garantisce agli imprenditori un nuovo sistema di certezze assicurando riposte certe in tempi certi, in relazione diretta con le necessità aziendali. Con l'istituzione dello Sportello Unico servizi comunali interni che precedentemente venivano erogati da diversi uffici, vengono ora gestiti ed offerti (limitatamente al campo delle attività produttive) presso un'unica sede comprendendo, per di più, anche una organica e concordata correlazione con gli enti esterni (ASL, Vigili del Fuoco, ASI, Regione, Provincia, ecc.) i quali dovranno, di volta in volta e secondo le prescrizioni di legge, essere coinvolti nel procedimento prescritto. Il tutto avrà lo sbocco finale nel rilascio di un atto di autorizzazione unica come risposta alle richieste inoltrate e secondo modalità e tempi semplificati.

3. Scopo dello Sportello Unico per le Attività Produttive.

Obiettivo primario dello Sportello Unico è quello di snellire il percorso che l'imprenditore o il cittadino deve seguire per le pratiche amministrative e per le pratiche edilizie qualora le medesime siano tra loro correlate ed entrambe riferite ad un singolo specifico evento di iniziativa produttiva; l'utente potrà reperire le informazioni complete e i relativi moduli dal portale web dello Sportello Unico o direttamente presso il S.U.A.P., durante gli orari di apertura al pubblico (dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.30 e il martedì e il giovedì anche dalle 16.30 alle 17.30).

Lo Sportello presiede l'istruttoria e coordina il procedimento con gli uffici interni e con gli enti esterni coinvolti, nonché provvede al rilascio degli atti finali di autorizzazione.

Al tempo stesso lo Sportello Unico svolge altresì un importante ruolo di soggetto attivo del marketing territoriale in quanto fornisce supporto informativo alle imprese presenti ed operanti sul territorio, agli aspiranti imprenditori e alle imprese che dall'esterno intendono operare nell'area.

4. Quali le differenze tra la vecchia e nuova procedura?

La "vecchia" procedura: fino al 1° marzo 2007 lo Sportello Unico, ricevuta una pratica riguardante un'attività produttiva, inseriva il numero di protocollo e, compiuta una verifica di ricevibilità ed inserito i dati non sensibili nell'archivio on line, trasmetteva una copia del progetto a tutti gli uffici comunali (Urbanistica, Viabilità, Annona ,ecc..) ed enti diversi che, per legge, devono esprimere il parere di competenza in relazione all'intervento proposto (ASL, Vigili del Fuoco, Consorzio ASI, ecc.). All'esito dell'attività istruttoria, gli uffici compulsati trasmettevano al SUAP i pareri di competenza che, se tutti favorevoli, determinavano l'emissione del provvedimento finale che autorizzava l'intervento proposto. Tale attività endoprocedimentale, di norma, richiedeva continue interlocuzioni con l'imprenditore e i suoi consulenti, che sono chiamati, anche più volte, a fornire continue integrazioni progettuali e chiarimenti. Decorsi inutilmente 90 giorni dalla richiesta di parere, il SUAP non poteva fare altro che convocare una conferenza dei servizi decisoria (i lavori potevano protrarsi per altri 90 giorni) il cui verbale definitivo sostituiva tutti i pareri e nulla osta previsti. Come evidente, l'iter procedurale poteva durare alcuni mesi con grande dispendio di energie e risorse sia da parte privata che da quella pubblica.

La nuova procedura:

L'intuizione posta a base del nuovo procedimento è semplice: il dispendio di tempi ed energie è dovuto al fatto che, fino ad oggi, le persone deputate a rendere il parere di competenza dell'ufficio o dell'amministrazione di appartenenza (spesso più di una unità con inutili passaggi all'interno di un unico ufficio) compiono la loro attività dalla propria

scrivania, determinando un andirivieni di carte, rapporti e interlocuzioni che si accompagnano, come è ovvio, a una insopprimibile quantità di tempi morti. Inoltre, l'attività istruttoria non prevede la partecipazione dell'interessato.

Semplificazione, snellimento e razionalizzazione del processo e della procedura sono i temi che si sono affrontati per favorire il passaggio dal modello "burocratico" al modello "manageriale".

Vediamo in dettaglio la nuova procedura:

Ai sensi dell'art. 22 del nuovo regolamento SUAP, i soggetti pubblici normalmente coinvolti nel procedimento unico danno vita ad una commissione composta dai diversi enti coinvolti di volta in volta nel procedimento in trattazione (uffici comunali, ASL, VV.F., ASI, ecc...), che esamina le istanze presentate presso la struttura unica secondo modalità e tempi della conferenza di servizi, di cui agli artt. 14 e ss. della L. 241/90 con tutte le implicazioni di carattere amministrativo e procedimentale previste dalla succitata normativa. La commissione è presieduta dal Dirigente del SUAP o suo delegato.

Tale commissione è altresì integrata da rappresentanti delle Associazioni di Categoria (rappresentanze dell'industria, artigianato, agricoltura, commercio).

Il nuovo procedimento prevede, quindi, a vario titolo, una forma di collaborazione tra le diverse autorità pubbliche competenti ad esprimere parere di competenza in materia di attività produttive, le associazioni di categoria (rappresentanze dell'industria, artigianato, agricoltura, commercio e cooperazione for profit) nonché gli ordini professionali di Ingegneri, Architetti e Geometri.

Le finalità di questa forma di collaborazione possono così riassumersi:

- miglioramento del processo decisionale, espresso in termini di maggiore condivisione fra le parti;
- apertura a forme spinte di partecipazione all'attività istruttoria;
- incentivazione alla consulenza (tecnica e legale) di pre-istruttoria;
- drastica riduzione dei tempi di formazione del provvedimento finale.

Il provvedimento finale conforme alla determinazione conclusiva della conferenza dei servizi sostituisce, a tutti gli effetti, ogni autorizzazione, concessione, nulla osta o atto di assenso comunque denominato di competenza delle amministrazioni partecipanti, o comunque invitate a partecipare ma risultate assenti, alla predetta conferenza.

Quali le altre attività espletate dalla commissione.

Al fine di semplificare i lavori della conferenza dei servizi e ridurre i tempi di attesa, gli imprenditori ed i loro consulenti possono avvalersi dell'attività di pre-istruttoria che è effettuata dalla stessa commissione. I progetti interessati da detta procedura preliminare saranno contrassegnati con un "bollino qualità" e, una volta presentati, saranno esaminati con procedure accelerate.

5. Cosa fa lo Sportello Unico?

- Fornisce la propria consulenza, previamente alla presentazione della istanza, al fine di orientare l'utente verso scelte progettuali che siano rispondenti alla vigente normativa;
- Fornisce la modulistica e la documentazione per la presentazione delle istanze;
- Ammette a procedimento le istanze corredate dei requisiti minimi di ricevibilità;
- Identifica, a seguito dell'istruttoria tecnica, gli endoprocedimenti da attivare;
- Convoca la Conferenza dei Servizi di cui all'art. 22 del regolamento SUAP, unitamente alla trasmissione delle pratiche agli Enti terzi, per consentire l'acquisizione delle autorizzazioni, dei pareri e delle concessioni necessarie;
- Fornisce informazioni sullo stato della pratiche, con la possibilità per l'imprenditore di verificare in qualsiasi momento lo stato dell'istanza;

- Rilascia il provvedimento conclusivo del procedimento.

6. Ambito di Applicazione

La presente Carta dei Servizi ha per oggetto tutti i procedimenti riconducibili alle disposizioni del D.P.R. 447/98 e ss.mm.ii, purché riguardanti interventi localizzati nell'ambito territorio comunale ed attivati dal soggetto che assumerà la titolarità della progettata attività e riguardano, a titolo esemplificativo:

- a. Realizzazione di un impianto produttivo;
- b. Riconversione di un impianto produttivo, mutamento di comparto merceologico attraverso la modificazione dei cicli produttivi dell'impianto esistente;
- c. Ristrutturazione, interventi rivolti a trasformare gli organismi edilizi mediante un insieme sistematico di opere che possono portare ad un organismo edilizio in tutto o in parte diverso dal precedente;
- d. Installazione di infrastrutture per telefonia cellulare nonché dei sistemi WiMAX ed in tecnologia T - ESDR.

7. I vantaggi per l'utente.

- Riduzione dei tempi;
- Tempi certi;
- Semplificazione delle procedure;
- Modulistica omogenea;
- Interlocutore unico.

8. Compiti del Responsabile dello Sportello Unico.

Il Responsabile dello Sportello Unico sovrintende a tutte le attività necessarie al buon funzionamento dello stesso ed in particolare:

- Coordina l'attività dei responsabili dei sub-procedimenti, al fine di assicurare il buon andamento delle procedure di diretta competenza dello Sportello Unico;
- Esercita poteri di impulso sugli atti istruttori delle amministrazioni ed uffici coinvolti nel procedimento unico, interpellando – ove necessario- gli uffici o i relativi responsabili;
- Sollecita le amministrazioni e gli uffici ed ha poteri di diffida e di messa in mora in caso di ritardi o di inadempimenti;
- Sollecita l'adozione delle misure organizzative di cui all'Articolo 27 bis D.Lgs. 112/98;
- Indice le Conferenze di Servizi ai sensi dell'art. 22 del regolamento SUAP;
- Cura che siano effettuate le audizioni con le imprese, eventualmente coinvolgendo le amministrazioni e gli uffici di volta in volta interessati;
- Cura che siano effettuate le comunicazioni agli interessati;
- Promuove la stipulazione di intese e convenzioni con enti terzi, associazioni di categoria, ordini professionali.

PARTE I – PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Avvio del Procedimento.

Allo scopo di agevolare la corretta presentazione delle domande viene messa a disposizione dell'utente apposita modulistica reperibile sul portale web del S.U.A.P. e presso la sede dell'ufficio.

La corretta presentazione delle domande, la completezza dei dati richiesti e la trasmissione degli allegati prescritti, sono presupposto necessario per l'accoglimento delle stesse e per la garanzia di rispetto dei tempi previsti per l'emissione dell'atto conclusivo del procedimento.

Le succitate istanze dovranno essere redatte osservando le seguenti prescrizioni:

- redatte su modulistica SUAP;
- sottoscritte dal legale rappresentante della ditta;
- corredate dagli elaborati progettuali indicati nell'istanza;
- afferire ad attività produttive localizzate o da localizzare su aree o su immobili di cui il richiedente abbia la disponibilità;
- corredate dalla ricevuta del versamento dei diritti di istruttoria;
- corredate del nullaosta ASI sull'insediamento, se ricadenti in zona ASI.

La ricezione della domanda da parte dello Sportello Unico per le Attività Produttive non ne implica necessariamente la ricevibilità. A tal fine, prima di avviare il procedimento, lo Sportello Unico per le Attività Produttive effettuerà una verifica preliminare allo scopo di accertare l'esistenza delle condizioni minime di ricevibilità rappresentate dalla produzione della documentazione necessaria e sufficiente per l'avvio del procedimento unico, come delineata nei punti precedenti, fatta salva la possibilità di richiedere integrazioni. L'eventuale irricevibilità della domanda non consente l'avvio del procedimento unico e dei relativi termini.

2. Metodologia per il rilascio delle autorizzazioni.

Dopo l'ammissione a procedimento dell'istanza presentata ai sensi dell'art. 4 del D.P.R. 447/97, svolta l'istruttoria tecnica che porta all'individuazione degli endoprocedimenti da attivare, il responsabile SUAP provvede a indire e, successivamente convocare, la conferenza di servizi per l'acquisizione di tutti i pareri, autorizzazioni e nulla osta necessari per assentire il progetto presentato.

Per lo svolgimento della Conferenza dei Servizi ci si atterrà a quanto stabilito dalla normativa vigente, in particolare dagli artt. 14 e ss. della L. n. 241/90 e ss.mm.ii.

Alle conferenze dei servizi potrà partecipare l'imprenditore firmatario dell'istanza, eventualmente assistito da consulenti tecnici e/o legali.

Per la partecipazione ai lavori delle conferenze di servizio gli Enti esterni o Uffici Interni coinvolti dovranno osservare i seguenti criteri:

- garantire la partecipazione alle Conferenze dei Servizi di dirigenti o funzionari dotati dei necessari poteri di rappresentanza per esprimere in modo vincolante la volontà dell'amministrazione su tutte le decisioni di competenza della stessa;
- costante ricerca di soluzioni in grado di equilibrare le esigenze delle imprese e il relativo impatto economico con la esigenza di tutela urbanistica, paesistica, ambientale, sanitaria e di sicurezza;
- determinazione di tempi di conclusione della Conferenza dei Servizi il più possibile brevi in rapporto alla natura e alle caratteristiche dell'insediamento da trattare.

3. Principi Ispiratori del Servizio.

Nell'erogazione del servizio pubblico lo Sportello Unico per le Attività Produttive si ispira ai principi di cui alla direttiva P.C.M. 27 gennaio 1994 come di seguito elencati:

Eguaglianza: intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, appartenenza a determinate fasce di utenti;

Imparzialità: intesa come osservanza di criteri di obiettività e di terzietà rispetto agli interessi dell'utenza;

Continuità: l'Amministrazione garantisce l'erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, eccezion fatta per cause di forza maggiore. Gli orari di apertura al pubblico sono quelli indicati presso il servizio. I casi di funzionamento irregolare o interruzione del servizio, qualora dovuti a cause prevedibili, saranno espressamente comunicati con sufficiente anticipo (minimo 2 giorni) agli utenti, mediante apposita segnalazione sul sito web e contemporaneamente saranno adottate le misure volte ad arrecare agli utenti medesimi il minor disagio possibile.

Partecipazione: intesa come conoscibilità dell'azione amministrativa attraverso il diritto di accesso agli atti da esercitarsi secondo le modalità disciplinate dalla L. 241/90. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti.

4. Conclusione del Procedimento.

Il procedimento unico di competenza dello Sportello Unico per le Attività Produttive si conclude mediante l'adozione di un provvedimento espresso. L'atto conclusivo del procedimento, tanto nella forma positiva di autorizzazione che in quella negativa del diniego, sarà trasmesso, a cura della struttura, al richiedente ed altrettante copie verranno inviate agli uffici ed alle pubbliche amministrazioni coinvolte nel procedimento. Il medesimo provvedimento verrà inserito nell'archivio informatico dell'ufficio.

5. Procedimento di Collaudo.

Il collaudo degli impianti produttivi autorizzati ai sensi del D.P.R. 447/98 e ss.mm. e ii avrà luogo secondo quanto stabilito dalla Civica Amministrazione con delibera di G.C. n. 612/2002.

Le operazioni di collaudo avranno luogo a spese del titolare del provvedimento unico secondo le tariffe riportate nell'apposita appendice A.

Nel caso di collaudo effettuato direttamente a cura dell'impresa, per infruttuoso decorso del termine di 60 gg dalla richiesta o, prima della scadenza dello stesso, in virtù di apposita autorizzazione del Responsabile dello Sportello Unico, la struttura provvederà ad avviare i necessari controlli, senza alcun preavviso, successivamente al deposito del certificato positivo di collaudo da parte del tecnico collaudatore.

Nell'ipotesi di cui al comma 3 del presente articolo la struttura provvederà a trasmettere copia del certificato di collaudo ed a segnalare anomalie eventualmente riscontrate agli enti preposti alla tutela della salute, dell'ambiente, dei lavoratori nei luoghi di lavoro, nonché a tutti gli enti che si siano pronunciati ai fini del rilascio del provvedimento autorizzatorio finale, affinché esplichino i controlli di competenza.

Il collaudo effettuato ai sensi del comma 2 del presente articolo non esonera in ogni caso gli altri enti, ciascuno per la parte di propria competenza, dalle funzioni di vigilanza e di controllo previste dalle normative di settore.

6. Costi.

I costi relativi alle istanze (diritti e spese necessari ad ottenere concessioni, autorizzazioni, pareri, nulla osta, etc.) variano a seconda del tipo di procedimento richiesto e sono indicati nel dettaglio nell'allegata tabella, Appendice A.

PARTE II – PRATICHE DI TELEFONIA

1. Introduzione.

Ai sensi dell'art. 5 del regolamento SUAP la struttura unica è altresì competente per le pratiche relative l'installazione di infrastrutture per telefonia cellulare. L'iter procedurale delle medesime istanze varia a seconda della potenza dei Watt degli impianti da installare.

2. Denuncia di Inizio Attività per Impianti di Telefonia con potenza singola in antenna minore o uguale ai 20 W.

Relativamente le pratiche di installazione o modifica degli impianti di telecomunicazione con potenza singola in antenna uguale o inferiore ai 20 W, è prevista una procedura semplificata di denuncia di inizio attività ex art. 87, comma 3, del D.Lgs. 259/03. La D.I.A. dovrà essere presentata secondo lo schema del **Modello B**, come personalizzato dalla Civica Amministrazione con delibera di G.C. n. 972 del 21.07.04 e disponibile sul sito SUAP. Contestualmente alla presentazione della DIA, il richiedente dovrà allegare alla medesima, copia della lettera di trasmissione della stessa documentazione inviata all'ARPAC.

Qualora l'installazione di infrastrutture di comunicazione elettronica presupponga:

- Realizzazione di opere civili o effettuazione di scavi e occupazione di suolo pubblico occorre presentare istanza conforme **all'allegato 13 Modello C del D. Lgs n. 259/03**;
- Interventi in aree di più Enti, pubblici o privati, occorre presentare istanza di autorizzazione, conforme **all'allegato 13 Modello D del D. Lgs 259/03**, a tutti i soggetti interessati;
- Autorizzazione per interventi in zone soggette a vincoli paesaggistici ambientali e/o culturali occorre predisporre idonea documentazione.

In mancanza di comunicazioni in senso contrario, l'intervento richiesto è da considerarsi assentibile trascorsi 90 giorni dalla data di presentazione della D.I.A..

Le opere dovranno essere realizzate, a pena di decadenza, entro 12 mesi dalla formazione del silenzio assenso.

3. Provvedimento Unico per Impianti di Telefonia con potenza singola in antenna superiore ai 20 W.

Relativamente le pratiche di installazione o modifica degli impianti di telecomunicazione con potenza singola in antenna superiore ai 20 W, è previsto il rilascio di un provvedimento autorizzatorio espresso ai sensi degli artt. 87 e 88 del D.Lgs. 259/03. L'istanza dovrà essere presentata secondo lo schema **Allegato 13, Modello A**. Contestualmente alla presentazione dell'istanza, il richiedente dovrà allegare alla medesima, copia della lettera di trasmissione della stessa documentazione inviata all'ARPAC.

Qualora l'installazione di infrastrutture di comunicazione elettronica presupponga:

- Realizzazione di opere civili o effettuazione di scavi e occupazione di suolo pubblico occorre presentare istanza conforme **all'allegato 13 Modello C del D. Lgs. n. 259/03**;
- Interventi in aree di più Enti, pubblici o privati, occorre presentare istanza di autorizzazione, conforme **all'Allegato 13 Modello D del D. Lgs 259/03**, a tutti i soggetti interessati;
- Autorizzazione per interventi in zone soggette a vincoli paesaggistici ambientali e/o culturali occorre predisporre idonea documentazione.

Il provvedimento espresso dovrà essere emanato entro 90 giorni decorrenti dalla presentazione dell'istanza, salvo richiesta integrazioni.

Le opere dovranno essere realizzate, a pena di decadenza, entro 12 mesi dalla ricezione del provvedimento espresso.

PARTE III – CONCLUSIONI

1. Su Internet.

Il sito Internet oltre ad una breve descrizione degli obiettivi, della struttura organizzativa e delle modalità operative dello sportello unico consente all'utente:

- di scaricare la normativa di riferimento;
- di scaricare la modulistica per l'adempimento delle diverse procedure;
- di ottenere informazioni sui procedimenti;
- di acquisire informazioni sulle tariffe per l'erogazione del servizio.

2. Semplificazione

Il SUAP si impegna a razionalizzare, ridurre e semplificare le procedure adottate, fornendo opportuni chiarimenti agli utenti ed adottando ove possibile schemi di domanda e formulari sintetici, di semplice lettura e di chiara compilazione che saranno aggiornati di volta in volta che innovazioni legislative e regolamentari dovessero renderlo necessario.

Il SUAP provvede inoltre alla informatizzazione dei modelli di domanda delle pratiche da presentare.

3. Obbligo di valutazione

Il SUAP provvederà a verificare il raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse, di qualità e di efficacia dei servizi prestati.

Per questo è stato predisposto un sintetico schema di questionario (Appendice B) a disposizione presso l'ufficio SUAP e sul sito web, con cui raccogliere l'opinione degli utenti sulla qualità dei servizi resi ai cittadini all'indomani dell'entrata in vigore della nuova procedura.

I risultati saranno analizzati ed utilizzati per individuare le misure idonee ad accrescere l'efficienza del servizio.

PROSPETTO PIANO TARIFFARIO SUAP COMUNE DI SALERNO	
<i>Descrizione delle tariffe e dei rimborsi spesa relativi alle prestazioni di competenza dello Sportello Unico per le Attività Produttive</i>	Euro
Pre-istruttoria	50,00
Procedimento relativo a grandi strutture di vendita (anche GACP)	marca da bollo da 14,62 + 200,00 forfetari per diritti di istruttoria
Procedimento semplificato senza opere edilizie/urbanistiche (permesso di costruire ai sensi dell'art. 10 D.P.R. 380/01 e s.m.i.)	marca da bollo da 14,62 + 100,00 forfetari per diritti di istruttoria
Procedimento semplificato con opere edilizie/urbanistiche (permesso di costruire ai sensi dell'art. 10 D.P.R. 380/01 e s.m.i.)	marca da bollo da 14,62 + 200,00 forfetari per diritti di istruttoria
Procedimento autocertificato senza opere edilizie/urbanistiche (denuncia di inizio attività ai sensi dell'art. 22 D.P.R. 380/01 e s.m.i.)	20,00 forfetari per diritti di istruttoria
Procedimento autocertificato con opere edilizie/urbanistiche (denuncia di inizio attività ai sensi dell'art. 22 D.P.R. 380/01 e s.m.i.)	40,00 forfetari per diritti di istruttoria
Parere sul progetto preliminare	150,00
Conferenza dei servizi ex art. 4 D.P.R. 447/98	200,00
Conferenza dei servizi di variante urbanistica ex art. 5 D.P.R. 447/98 (richiesta di ammissibilità alla procedura di variante)	250,00
Conferenza dei servizi di variante urbanistica ex art. 5 D.P.R. 447/98 (ammissione alla procedura di variante dopo l'esito favorevole della istruttoria)	500,00
Procedimento di collaudo per pratiche edilizie ex art. 9 D.P.R. 447/98	200,00
Procedimento di collaudo per pratiche edilizie ex art. 9 D.P.R. 447/98 eseguito a cura dell'impresa	50,00

L'importo di cui sopra deve essere pagato mediante versamento sul c/c postale *n. 77857928 Diritti di istruttoria istanza SUAP Comune di Salerno.*

Con riferimento alle procedure di cui sopra, il soggetto richiedente è tenuto a trasmettere al SUAP, al momento della presentazione della domanda unica o della denuncia di inizio attività, la ricevuta di pagamento dell'importo forfetario previsto, comprensivo di eventuali rimborsi delle spese sostenute dall'ufficio.

Gli importi di cui sopra sono comprensivi di IVA.

Sono esenti dall'applicazione del presente tariffario:

- i procedimenti relativi alla cessazione di attività produttive.

Gentile Signora/e, lo **SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITÀ PRODUTTIVE del Comune di Salerno (di seguito indicato SUAP)** ha elaborato il seguente questionario al fine di valutare la soddisfazione dei servizi forniti. Saremo lieti di poter avere le Sue opinioni sincere ed oggettive sui rapporti con questo Ufficio e sul servizio erogato. Queste informazioni saranno ritenute confidenziali e saranno utilizzate non a livello nominale per valutare la qualità del servizio offerto all'indomani dell'entrata in vigore del nuovo regolamento che ha introdotto modifiche semplificative all'iter procedurale.

Ringraziando per la collaborazione si chiede di trasmettere il questionario compilato via Fax al numero 089/2567781 o di consegnarlo direttamente presso il SUAP.

1. Mediamente nell'ultimo **ANNO** quante volte Le è capitato di frequentare lo **SUAP** ?

- MAI
 MENO di 5 VOLTE
 FRA 5 E 10 VOLTE
 PIÙ di 10 VOLTE

2. Quali sono le pratiche/operazioni, che la hanno portata con maggior frequenza a contatto con lo **SUAP** ? **(GRADUARE PARTENDO DA 1, FINO AL COMPLETAMENTO DELLE VOCI)**

GRADUATORIA

- | | | |
|---|---|--|
| - ASSUNZIONE DI INFORMAZIONI | A | |
| - PRESENTAZIONE DI UN'ISTANZA | B | |
| - PRESENTAZIONE INTEGRAZIONI | C | |
| - RITIRO ATTO FINALE | D | |
| - RISOLUZIONE DI PROBLEMI / DIFFICOLTÀ INSORTI DURANTE LA PRATICA | E | |
| - PAGAMENTO DEI DIRITTI | F | |
| - ALTRO e cioè : | G | |

3. Dovendo dare un **GIUDIZIO COMPLESSIVO** sull'operato dello **SUAP** , in relazione alla Sua esperienza, con un voto da 10 (**Molto soddisfatto**) a 1 (**Per niente soddisfatto**), Lei che giudizio darebbe?

Molto soddisfatto

Per niente soddisfatto

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

4. Nel caso lo svolgimento della Sua professione La porti a contatto con Uffici equivalenti in altri Comuni, come valuta i servizi forniti dallo **SUAP** nel confronto con le altre realtà da Lei conosciute ?

4a. Se migliore o peggiore, per quali motivi ?

<input type="checkbox"/> MOLTO MIGLIORE <input type="checkbox"/> UN POCO MIGLIORE <input type="checkbox"/> PIÙ O MENO UGUALE	<input type="checkbox"/> UN POCO PEGGIORE <input type="checkbox"/> MOLTO PEGGIORE	
5. Rispetto a prima dell'entrata in vigore della nuova procedura SUAP ritiene che l'operato dei vari Enti coinvolti nei procedimenti dello Sportello (VV.F. ,ASL, ASI, Regione, Provincia, ...) attualmente sia:		5a. Se migliore o peggiore, per quali motivi ?
<input type="checkbox"/> MOLTO MIGLIORE <input type="checkbox"/> UN POCO MIGLIORE <input type="checkbox"/> PIÙ O MENO UGUALE	<input type="checkbox"/> UN POCO PEGGIORE <input type="checkbox"/> MOLTO PEGGIORE	

6. Per ogni aspetto del servizio erogato dallo **SUAP** esprima un giudizio con un voto da 10 (**Completamente vero**) a 1 (**Completamente falso**)

Lo SUAP del Comune di Salerno.	Completamente vero					Completamente falso				
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
- Ha tempi di risposta rapidi	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
- Fornisce informazioni precise in merito allo stato dell'istanza presso enti terzi	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
- Ha procedure trasparenti e poco burocratizzate	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
- Ha personale competente, preparato e in grado di assumersi le responsabilità delle proprie decisioni	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
- Ha orari di apertura comodi per tutte le categorie di utenti	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
- Risponde in modo chiaro ed esauriente a tutte le richieste degli utenti e fornisce consulenze, prima della presentazione della pratica	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
- Garantisce contatti ed informazioni telefoniche efficienti e rapide	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
- Ha definito in maniera congrua i documenti da produrre per i vari tipi di attività produttiva	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
- Ha percorsi ben definiti e distinti per ogni tipo di richiesta degli utenti	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

7. Le leggerò ora alcune affermazioni o proposte che lo **SUAP** potrebbe valutare di mettere in atto. Le legga attentamente e mi indichi, **in ordine di importanza**, a quale di queste proposte sarebbe più interessato ?
 (CONTINUARE PARTENDO DA 1, FINO AL COMPLETAMENTO DELLA GRADUATORIA)

	GRADUATORIA
A Migliorare il livello di informazione delle procedure presenti nel sito WEB del Comune	
B Consentire alle imprese ed ai professionisti di dialogare con l'Ufficio, di ottenere informazioni e di presentare le istanze attraverso il computer	
C Creare un nuovo metodo di lavoro per il quale la pressoché totalità delle pratiche sia gestita per via telematica	
D Effettuare riunioni periodiche con gli Ordini professionali e con le Categorie economiche per affrontare i problemi di interpretazione delle normative di settore	
E Promuovere da parte del Comune e degli ordini professionali incontri periodici di aggiornamento per il mondo professionale	
DATI	
<p>NOME E COGNOME dell'imprenditore o professionista intervistato: _____</p> <p>IMPRESA: _____ Città _____</p> <p>Tel _____</p> <p>LIVELLO DI ISTRUZIONE</p> <p><input type="checkbox"/> UNIVERSITÀ</p> <p><input type="checkbox"/> MEDIA SUPERIORE</p> <p><input type="checkbox"/> MEDIA INFERIORE</p> <p>PROFESSIONISTA</p> <p><input type="checkbox"/> INGEGNERE</p> <p><input type="checkbox"/> ARCHITETTO</p> <p><input type="checkbox"/> GEOMETRA</p> <p><input type="checkbox"/> PERITO</p> <p><input type="checkbox"/> GEOLOGO</p> <p><input type="checkbox"/> COMMERCIALISTA</p> <p><input type="checkbox"/> Altro _____</p> <p>IMPRESA</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p>	
<p>Data: _____</p>	