

ANNO 2018-2020

Carta dei servizi

STANDARD DI QUALITÀ



CITTÀ DI CARLENTINI

LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI SIRACUSA

AREA IV - TERRITORIO
E ATTIVITÀ PRODUTTIVE

SINDACO: Dott. Giuseppe Stefio

RESPONSABILE DI P.O.: Geom. Ezechiele Antonino Vittordino

SOSTITUTO: Geom. Ingalisi Francesco

STANDARD DI QUALITÀ E CARTA DEI SERVIZI

LA CARTA DEI SERVIZI

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il Cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali. Con la Carta il Comune di Carlentini si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei Cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione. La Carta non è una semplice “Guida ai Servizi comunali”, non è un documento che viene prodotto una volta per tutte, non è un semplice atto burocratico.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un “patto” concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali. Con essa si introduce il concetto di “livello minimo di qualità del servizio” cui il Cittadino ha diritto. Di conseguenza l'Amministrazione comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

La Carta dei Servizi può essere quindi definita un “contratto” tra Amministrazione comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza.

In definitiva, l'obiettivo della Carta è che diventi normale per il Cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (*per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici comunali*), sia però anche conoscere in anticipo (*per esclusione*) i limiti delle sue aspettative (*quello a cui, cioè, non ha diritto*).

La Carta dei Servizi è redatta nel rispetto dei principi dettati dalla *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994* e dalla *normativa vigente*, dalla *Costituzione della Repubblica Italiana*, dallo *Statuto del Comune* e dai *Regolamenti comunali vigenti*.

Prefazione

INDICE

Organigramma dell'Area IV <i>Territorio e Attività Produttive</i>	pag. 3
1. Obiettivo primario del servizio	pag. 3
2. Attività dei servizi	pag. 3
3. Destinatari	pag. 4
4. Modalità di accesso e fruizione.....	pag. 4
5. Modalità di presentazione delle istanze	pag. 4
6. Personale impegnato nei servizi	pag. 5
7. Oggetto dei Servizi erogati (articolazione degli Uffici e dei Servizi): <i>Descrizione, Impegni e Standard di qualità</i>	pag. 5
Servizio 1: <i>Edilizia (SUE) - Sanatoria edilizia - P.R.G. e Piani Attuativi - Commissioni - Autorizzazioni - Servizio Catasto</i>	pag. 6
Oggetto del servizio	pag. 6
Personale impiegato nel servizio.....	pag. 8
Schede informative dei servizi erogati (<i>Servizio 1</i>)	pag. 8
Servizio 2: <i>Attività Produttive (SUAP) - Commercio – Agricoltura - Artigianato - Concessioni e Controllo Suolo Pubblico - Pubblicità e Tabellonistica</i>	pag. 15
Oggetto del servizio	pag. 15
Personale impiegato nel servizio.....	pag. 16
Schede informative dei servizi erogati (<i>Servizio 2</i>)	pag. 17
8. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio	pag. 18
9. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali	pag. 20
Allegati: Scheda di segnalazioni o reclami	pag. 22

CARTA DEI SERVIZI AREA IV - TERRITORIO E ATTIVITÀ PRODUTTIVE

L'Organigramma dell'Area IV - Territorio e Attività produttive - è così composto:

SERVIZIO 1: *EDILIZIA (SUE) - SANATORIA EDILIZIA - P.R.G. E PIANI ATTUATIVI - COMMISSIONI - AUTORIZZAZIONI - SERVIZIO CATASTO*

SERVIZIO 2: *ATTIVITÀ PRODUTTIVE (SUAP) - COMMERCIO - AGRICOLTURA - ARTIGIANATO - CONCESSIONI E CONTROLLO SUOLO PUBBLICO – PUBBLICITÀ E TABELLONISTICA*

1. OBIETTIVO PRIMARIO DEI SERVIZI

L'obiettivo primario dei servizi è la piena soddisfazione dell'utenza, perseguendo il miglioramento continuo dei servizi offerti, attraverso:

- Lo snellimento delle procedure, affinché la macchina amministrativa sia ancora più efficiente;
- Il miglior utilizzo e la promozione del personale, dei sistemi informativi e della "qualità totale": più è soddisfatto il personale, maggiori sono gli standard dei servizi erogati, maggiore è la soddisfazione dell'utenza.

2. ATTIVITÀ DEI SERVIZI

SERVIZIO 1: *EDILIZIA (SUE) - SANATORIA EDILIZIA - P.R.G. E PIANI ATTUATIVI - COMMISSIONI - AUTORIZZAZIONI - SERVIZIO CATASTO*

Il servizio si occupa dell'attuazione del Piano regolatore generale, controlla gli interventi sul territorio seguendo ogni procedura riguardante trasformazioni edilizie e provvede alla gestione e verifica dei documenti per il rilascio di provvedimenti amministrativi nonché il controllo sulle scadenze degli oneri di costruzione e lo svincolo delle relative polizze.

Cura l'istruttoria tecnica di tutte le richieste pervenute e inoltre rilascia tutte le informazioni necessarie a tecnici e cittadini per gli interventi di tipo urbanistico-edilizio.

Cura tutta la procedura inerente il rilascio del Permesso di Costruire, CIL CILA SCIA e DIA, certificazioni, accesso agli atti e le violazioni edilizie.

SERVIZIO 2: *ATTIVITÀ PRODUTTIVE (SUAP) - COMMERCIO - AGRICOLTURA - ARTIGIANATO - CONCESSIONI E CONTROLLO SUOLO PUBBLICO – PUBBLICITÀ E TABELLONISTICA*

Il servizio riceve tutte le pratiche inerenti le attività produttive, cura il rilascio di tutte le autorizzazioni per attività commerciali e artigianali, il rilascio delle concessioni del suolo pubblico e delle autorizzazioni per la pubblicità e cartellonistica.

3. DESTINATARI

1. Privati, Società, Enti o Professionisti, Personale Interno, direttamente interessati al rilascio dei provvedimenti ovvero operanti per conto degli stessi;
2. Chiunque desideri ottenere informazioni o visionare pratiche, secondo le modalità stabilite dal Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi.

4. MODALITÀ DI ACCESSO E FRUIZIONE

Mediante libero accesso agli Uffici negli orari di apertura al pubblico si effettuano le seguenti prestazioni:

- Informazioni generali;
- Ritiro e consegna pratiche e certificazioni.

5. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE ISTANZE

Tutte le richieste vanno presentate al Protocollo Generale del Comune, ubicato al piano terra dell'edificio sito in Via Morelli n. 6 - 96013 Carlentini (SR), secondo le seguenti modalità:

- allo sportello;
- tramite e mail: protocollo@comune.carlentini.sr.it
- tramite PEC: protocollo.generale@pec.comune.carlentini.sr.it

Sul sito istituzionale del Comune www.comune.carlentini.sr.it è possibile reperire i modelli di presentazione delle varie richieste dove per ogni modello è riportata la documentazione da allegare.

6. PERSONALE IMPEGNATO NEI SERVIZI

RESPONSABILE DI P.O. Area IV *Territorio e Attività produttive*:

Geom. Ezechiele Vittordino

Geom. Francesco Ingalisi (sostituto)

Via Morelli n. 6 (piano secondo) - 96013 Carlentini (SR)

Telefono: 095.7858111 (centralino generale del Comune)

Telefono 095.7858225 - Fax 095.7858381 (Responsabile di P.O.)

e mail: evittordino@comune.carlenti.sr.it

e mail: fingalisi@comune.carlentini.sr.it (sostituto)

Servizio 1: n. 9 *Edilizia (SUE) - Sanatoria Edilizia - P.R.G. e Piani attuativi - Commissioni - Autorizzazioni - Servizio Catasto*

Servizio 2: n. 3 *Attività produttive (SUAP) - Commercio - Agricoltura - Artigianato - Concessioni e Controllo suolo pubblico - Pubblicità e Tabellonistica*

7. OGGETTO DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZI EROGATI AL CITTADINO/UTENTE

DESCRIZIONE, IMPEGNI

E STANDARD DI QUALITÀ

Gli **standard di qualità** associati ai singoli servizi offerti riguardano:

- L' **Accessibilità** dei servizi;
- La **Tempestività** dell'erogazione;
- La **Trasparenza** delle informazioni.

Il Comune di Carlentini assicura l'erogazione dei propri servizi secondo criteri di uniformità, equità, imparzialità, nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria.

L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

SERVIZIO 1: *Edilizia (SUE) - Sanatoria Edilizia - P.R.G. e Piani attuativi - Commissioni - Autorizzazioni - Servizio Catasto*

Responsabile: Geom. Massimo Battaglia

Il Responsabile di P.O. dell'Area IV - *Territorio e Attività produttive* - assicura l'unità di indirizzo e coordinamento di tutte le attività di attuazione degli obiettivi definiti nei programmi e nei piani annuali e pluriennali, sovrintende alla regolarità dei procedimenti contabili e delle modalità di gestione delle risorse economiche apponendo su ogni delibera e determina che comporti l'assunzione di impegno di spesa e non, il prescritto parere. Autorizza il pagamento dei mandati.

Oggetto del Servizio:

Il S.U.E., istituito con Deliberazione di Giunta Municipale n. 9 del 01.02.2018, è **preposto**:

- ✓ alla ricezione di tutte le richieste e di ogni altro atto di assenso comunque denominato in materia di attività edilizia, nonché al rilascio del certificato di destinazione urbanistica;
- ✓ a fornire informazioni sulle materie di cui al punto a) anche mediante predisposizione di un archivio informatico (data base) contenente i necessari elementi normativi, sugli adempimenti necessari per lo svolgimento delle procedure, l'elenco delle domande presentate, lo stato del loro iter procedimentale nonché tutte le informazioni utili disponibili, accessibile gratuitamente a chi vi abbia interesse;
- ✓ all'adozione nelle medesime materie, dei provvedimenti in tema di accesso ai documenti amministrativi in favore di chiunque vi abbia interesse ai sensi dell'art.22 e seguenti della Legge 241/1990, recepito dall'art.25 e seguenti della L.R. n.10/1991, nonché delle norme comunali di attuazione;
- ✓ al rilascio dei permessi di costruire, delle autorizzazioni, nonché delle certificazioni attestanti le prescrizioni normative e le determinazioni provvedimenti a carattere urbanistico, paesaggistico-ambientale, edilizio e di qualsiasi altro tipo comunque rilevanti ai fini degli interventi di trasformazione edilizia del territorio;
- ✓ al controllo sulla scadenza degli oneri di costruzione e svincolo delle relative polizze fideiussorie;
- ✓ alla cura dei rapporti tra l'amministrazione comunale, il privato e le altre amministrazioni chiamate a pronunciarsi in ordine all'intervento edilizio oggetto dell'istanza, denuncia, segnalazione o comunicazione edilizia.

Acquisisce direttamente, ove questi non siano già stati allegati dal richiedente:

- ✓ il parere dei vigili del fuoco, ove necessario, in ordine al rispetto della normativa antincendio;
- ✓ le autorizzazioni e le certificazioni del competente ufficio tecnico della regione, per le costruzioni in zone sismiche di cui agli articoli 61, 62 e 94 del D.P.R. n. 380/2001 come modificato dalla L.R. n.16/2016;
- ✓ l'autorizzazione dell'autorità competente per le costruzioni su terreni confinanti con il demanio marittimo, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 55 del codice della navigazione;
- ✓ gli atti di assenso, comunque denominati, previsti per gli interventi edilizi su immobili vincolati ai sensi del codice dei beni culturali e del paesaggio, di cui al decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42;
- ✓ il parere dell'autorità competente in materia di assetti e vincoli idrogeologici;
- ✓ gli assensi in materia di servitù viarie, ferroviarie, portuali e aeroportuali;
- ✓ il nulla osta dell'autorità competente ai sensi dell'articolo 13 della legge 6 dicembre 1991, n. 394, in materia di aree naturali protette.

Cura, altresì, gli incombeni necessari per l'acquisizione, anche mediante conferenza dei servizi, degli atti di assenso, comunque denominati, obbligatori ai fini della realizzazione dell'intervento edilizio.

Esprime pareri così come di seguito:

- ✓ Istruttoria condono edilizio;
- ✓ Istruttoria richieste di certificazioni;
- ✓ Istruttoria ed eventuali sopralluoghi per la SCA (segnalazione certificata dell'agibilità);
- ✓ Istruttoria DIA (Denuncia Inizio Attività) SCIA (Segnalazione Certificata Inizio attività) PAS (Procedura Abilitativa Semplificata);
- ✓ Istruttoria Piani Attuativi;
- ✓ Istruttoria Varianti Urbanistiche o in variazione allo strumento urbanistico;

Esegue:

- ✓ Sopralluoghi per rilascio assegno linee e quote, per l'installazione di presidi depurativi;
- ✓ Sopralluoghi, in collaborazione con i Vigili Urbani, per abusivismo edilizio;
- ✓ Verifica idoneità alloggiativa;
- ✓ Consulenza tecnica agli Uffici del Comune;

- ✓ Collaborazione per la redazione dello Strumento Urbanistico Generale;
- ✓ Immatricolazione e messa in esercizio ascensori;
- ✓ Istruttoria amministrativa di tutte le richieste edilizie;
- ✓ Predisposizione e rilascio dei Permessi e Autorizzazione edilizie;
- ✓ Predisposizione e rilascio certificati;
- ✓ Controllo mensile delle scadenze di inizio e fine lavori e dei pagamenti oneri di costruzione;
- ✓ Acquisizione di pareri di Enti esterni connessi alle pratiche edilizie quando non già allegati alle stesse;
- ✓ Accesso alle pratiche edilizie, copie di atti, elaborati grafici, provvedimenti rilasciati, regolamenti e normative;
- ✓ Rapporti quindicinali con la Regione Sicilia in merito alle violazioni edilizie e alle pratiche di sanatoria edilizia;
- ✓ Emissione di ordinanze di demolizioni, ripristino dei luoghi, acquisizioni di opere abusive al patrimonio indisponibile del comune;
- ✓ Predisposizione bandi e catalogazione domande prevenzione sismica.

Personale impegnato nel Servizio:

Edilizia (SUE)

- Responsabile Geom. M. Battaglia
Tel. 095.7858256
e mail: ata@comune.carlentini.sr.it
- Sig.ra A. De Luca
- Sig.ra C. Miceli
- Sig.ra C. Russo
Tel. 095.7858226
e mail: ufficioconcessioni@comune.carlentini.sr.it

Sanatoria

- Geom. C. Iannuso
Tel. 095.7858257
e mail: ufficiosanatoria@comune.carlentini.sr.it

Istruttoria

- Geom. M. Salonia
- Geom. N.A. Guarino

Tel. 095.7858236

e mail: territorioambiente@comune.carlentini.sr.it

Catasto

- Geom. F. Ragazzi

Tel. 095.7858257

e mail: autorizzazioni@comune.carlentini.sr.it

Violazioni Edilizie

- Sig. L. Cassarino

Tel. 095.7858254

e mail: violazioniedilizie@comune.carlentini.sr.it

UFFICIO EDILIZIA (SUE)

Destinatari

Il Servizio è rivolto al Personale dipendente dell'Ente agli Interlocutori al di fuori della P.A. ed in particolare al Cittadino/Utente.

Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite PEC, e-mail, telefono /fax.

Tempi di attesa

No.

30 giorni: Richiesta di accesso agli atti (Legge 241/90).

Non quantificabili: per i provvedimenti il cui *iter* procedimentale è legato all'assolvimento da parte di altro Ufficio e/o altro Ente.

Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

Sul sito istituzionale dell'Ente.

Costi da sostenere

Nessuno.

Rilascio di copie ai sensi della legge 241/90: diritto fisso € 2.60, diritto d'urgenza € 2.60, costo di riproduzione € 0.10 per ogni facciata.

Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via Morelli n. 6 (piano secondo) - 96013 Carlentini (SR)

Responsabile SUE - Tel. 095.7858256

e mail: ata@comune.carlentini.sr.it

Ufficio *front office* SUE - Tel. 095.7858226

e mail: ufficioconcessioni@comune.carlentini.sr.it

PEC: protocollo.generale@pec.comune.carlentini.sr.it

Quando: Orario al Pubblico

Da Lunedì e Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00

Il Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.30

UFFICIO SANATORIA

Destinatari

Il Servizio è rivolto al Personale dipendente dell'Ente agli Interlocutori al di fuori della P.A. ed in particolare al Cittadino/Utente.

Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite PEC, e-mail, telefono /fax.

Tempi di attesa

No.

30 giorni: Richiesta di accesso agli atti (Legge 241/90).

Non quantificabili: per i provvedimenti il cui *iter* procedimentale è legato all'assolvimento da parte di altro Ufficio e/o altro Ente.

Modulistica disponibile

Nessuna.

Costi da sostenere

Nessuno.

Rilascio di copie ai sensi della legge 241/90: diritto fisso € 2.60, diritto d'urgenza € 2.60, costo di riproduzione € 0.10 per ogni facciata.

Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via Morelli n. 6 (piano secondo) - 96013 Carlentini (SR)

Tel. 095.7858257

e mail: ufficiosanatoria@comune.carlentini.sr.it

PEC: protocollo.generale@pec.comune.carlentini.sr.it

Quando: Orario al Pubblico

Da Lunedì e Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00

Il Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.30

UFFICIO ISTRUTTORIA

Destinatari

Il Servizio è rivolto al Personale dipendente dell'Ente agli Interlocutori al di fuori della P.A. ed in particolare al Cittadino/Utente.

Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite PEC, e-mail, telefono /fax.

Tempi di attesa

No.

30 giorni: Richiesta di accesso agli atti (Legge 241/90).

Non quantificabili: per i provvedimenti il cui *iter* procedimentale è legato all'assolvimento da parte di altro Ufficio e/o altro Ente.

Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

Costi da sostenere

Nessuno.

Rilascio di copie ai sensi della legge 241/90: diritto fisso € 2.60, diritto d'urgenza € 2.60, costo di riproduzione € 0.10 per ogni facciata.

Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via Morelli n. 6 (piano secondo) - 96013 Carlentini (SR)

Tel. 095.7858236

e mail: territorioambiente@comune.carlentini.sr.it

PEC: protocollo.generale@pec.comune.carlentini.sr.it

Quando: Orario al Pubblico

Da Lunedì e Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00

Il Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.30

UFFICIO CATASTO

Destinatari

Il Servizio è rivolto al Personale dipendente dell'Ente agli Interlocutori al di fuori della P.A. ed in particolare al Cittadino/Utente.

Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite PEC, e-mail, telefono /fax.

Tempi di attesa

No.
30 giorni: Richiesta di accesso agli atti (Legge 241/90).
Non quantificabili: per i provvedimenti il cui *iter* procedimentale è legato all'assolvimento da parte di altro Ufficio e/o altro Ente.

Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.
Sito istituzionale dell'Ente.

Costi da sostenere

Nessuno.
Rilascio di copie ai sensi della legge 241/90: diritto fisso € 2.60, diritto d'urgenza € 2.60, costo di riproduzione € 0.10 per ogni facciata.

Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via Morelli n. 6 (piano secondo) - 96013 Carlentini (SR)
Tel. 095.7858257
e mail: autorizzazioni@comune.carlentini.sr.it
PEC: protocollo.generale@pec.comune.carlentini.sr.it

Quando: Orario al Pubblico

Da Lunedì e Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00
Il Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.30

UFFICIO VIOLAZIONI EDILIZIE

Destinatari

Il Servizio è rivolto al Personale dipendente dell'Ente agli Interlocutori al di fuori della P.A. ed in particolare al Cittadino/Utente.

Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite PEC, e-mail, telefono /fax.

Tempi di attesa

No.

30 giorni: Richiesta di accesso agli atti (Legge 241/90).

Non quantificabili: per i provvedimenti il cui *iter* procedimentale è legato all'assolvimento da parte di altro Ufficio e/o altro Ente.

Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

Sito istituzionale dell'Ente

Costi da sostenere

Nessuno.

Rilascio di copie ai sensi della legge 241/90: diritto fisso € 2.60, diritto d'urgenza € 2.60, costo di riproduzione € 0.10 per ogni facciata.

Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via Morelli n. 6 (piano secondo) - 96013 Carlentini (SR)

Tel. 095.7858254

e mail: violazioniedilizie@comune.carlentini.sr.it

PEC: protocollo.generale@pec.comune.carlentini.sr.it

Quando: Orario al Pubblico

Da Lunedì e Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00

Il Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.30

SERVIZIO 2: *Attività produttive (SUAP) - Commercio - Agricoltura - Artigianato - Concessioni e Controllo suolo pubblico - Pubblicità e Tabellonistica*

Responsabile: Dott. Antonino Menta

Oggetto del Servizio:

Il S.U.A.P., istituito con Deliberazione di Giunta Municipale n. 63 del 18.07.2011, **si occupa delle seguenti procedure:**

- ✓ Istruttoria amministrativa attività produttive;
- ✓ Rilascio licenze commerciali a posto fisso e ambulante;
- ✓ Rilascio autorizzazioni posteggi mercato settimanale;
- ✓ Rilascio certificazioni inerenti l'attività di imprenditore agricolo;
- ✓ Rilascio autorizzazioni per apertura ed esercizio di strutture ricettive;
- ✓ Rilascio autorizzazioni per l'installazione ed esercizio di impianti di distribuzione carburanti;
- ✓ Rilascio autorizzazioni per l'esercizio attività di noleggio veicoli;
- ✓ Rilascio e ritiro tesserini caccia;
- ✓ Rilascio tesserini raccolta funghi epigei;
- ✓ Istruttoria richieste installazione insegne pubblicitarie;
- ✓ Rilascio autorizzazione unica ambientale -AUA,
- ✓ Rilascio concessioni del suolo pubblico;
- ✓ Rilascio autorizzazioni per la pubblicità e cartellonistica.

Personale impegnato nel Servizio:

SUAP

Commercio - Agricoltura - Artigianato - Concessione e controllo suolo pubblico -
Pubblicità e Tabellonistica

- Responsabile Dott. A. Menta

Tel. 095.7858259

e mail: commercio@comune.carlentini.sr.it

- Sig.ra C. Grasso

- Sig.ra G. Pistritto

Tel. 095.7858246

e mail: autorizzazioni@comune.carlentini.sr.it

UFFICIO SUAP

COMMERCIO, AGRICOLTURA, ARTIGIANATO

CONCESSIONI E CONTROLLO SUOLO PUBBLICO, PUBBLICITÀ E TABELLONISTICA

Destinatari

Il Servizio è rivolto al Personale dipendente dell'Ente agli Interlocutori al di fuori della P.A. ed in particolare al Cittadino/Utente.

Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite PEC, e-mail, telefono /fax.

Tempi di attesa

No.

30 giorni: Richiesta di accesso agli atti (Legge 241/90).

Non quantificabili: per i provvedimenti il cui *iter* procedimentale è legato all'assolvimento da parte di altro Ufficio e/o altro Ente.

Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

Costi da sostenere

Nessuno.

Rilascio di copie ai sensi della legge 241/90: diritto fisso € 2.60, diritto d'urgenza € 2.60, costo di riproduzione € 0.10 per ogni facciata.

Dove rivolgersi:
Ufficio / Contatti

Via Morelli n. 6 (piano secondo) - 96013 Carlentini (SR)

Responsabile SUAP - Tel. 095.7858259

e mail: commercio@comune.carlentini.sr.it

Ufficio *front office* SUAP - Tel. 095.7858246

e mail: autorizzazioni@comune.carlentini.sr.it

PEC: protocollo.generale@pec.comune.carlentini.sr.it

Quando:
Orario al Pubblico

Da Lunedì e Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00

Il Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.30

8. PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

a) Partecipazione

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- ✓ All'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
- ✓ Al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
 - Presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
 - Fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato;
- ✓ All'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
 - Di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;
 - Di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/90.
 - Di Accesso Civico (Generalizzato e non). L'accesso civico semplice o generalizzato, disciplinato dal D.lgs. 33/2013, come modificato dal D.lgs. 97/2016, è il diritto di chiunque a richiedere documenti, dati e informazioni detenute dal Comune di Carlentini. Può essere negato solo in caso l'accesso possa comportare un pregiudizio alla tutela di interessi privati o pubblici (art. 5-bis del D.lgs. 33/2013), se l'evasione della richiesta risulti irragionevole per l'elevato numero di documenti e dati richiesti o per la necessità di loro elaborazione o se sia altamente generica.

Nell'esercizio di tali diritti l'Utente riceve l'assistenza del Responsabile del procedimento o dell'Istruttore incaricato.

b) Continuità

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- Con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- Pubblicate sul sito Internet del Comune.

c) Efficienza ed efficacia

I Servizi dell'Area IV - Territorio e Attività produttive - 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 l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
 - Corretto, garantendo la conformità alle norme;
 - 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 urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
 - Autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

d) Eguaglianza ed imparzialità

Gli impiegati dell'Area IV - Territorio e Attività Produttive - ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

e) Cortesia e disponibilità

Il Responsabile di P.O. dell'Area IV, *Territorio e Attività Produttive*, 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 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.

f) Chiarezza e identificabilità

Gli operatori del servizio 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 loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

9. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

RAPPORTI CON GLI UTENTI

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 di P.O. dell'Area IV Territorio e Attività produttive attiva i seguenti interventi:

a) Indagini sulla soddisfazione dei destinatari

A cadenza annuale vengono somministrati agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso.

Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati dal Responsabile di settore in sede di redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

b) Procedure di reclamo

Ogni utente può presentare, al Responsabile del Servizio ovvero all'istruttore di supporto al procedimento, reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta dei Servizi.

Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore.

L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati dal Responsabile di settore in sede di redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

c) Procedure di registrazione interna delle anomalie

I Responsabili dei Servizi dell'Area IV, *Territorio e Attività produttive*, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registrano le anomalie che presentano i procedimenti, formulano le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmettono al Responsabile di P.O., affinché vengano considerate nella redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

SCHEDA DI SEGNALAZIONI O RECLAMI

GENTILE UTENTE, LEI PUÒ CONTRIBUIRE A MIGLIORARE IL SERVIZIO OFFERTO DAL COMUNE DI CARLENTINI COMPILANDO LA SEGUENTE SCHEDA E PROVVEDENDO A RINVIARLA ALL'ENTE.

SI FA PRESENTE CHE LE SCHEDE ANONIME NON VERRANNO PRESE IN CONSIDERAZIONE E CHE I DATI DA LEI FORNITI SARANNO TRATTATI SECONDO QUANTO PREVISTO DALL'ART. 13 DEL D.LGS. 196/2003 (DI SEGUITO "CODICE PRIVACY") E DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE N. 2016/679 (DI SEGUITO "GDPR 2016/679"), RECANTE DISPOSIZIONI A TUTELA DELLE PERSONE E DI ALTRI SOGGETTI RISPETTO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI, DESIDERIAMO INFORMARLA CHE I DATI PERSONALI DA LEI FORNITI FORMERANNO OGGETTO DI TRATTAMENTO NEL RISPETTO DELLA NORMATIVA SOPRA RICHIAMATA E DEGLI OBBLIGHI DI RISERVATEZZA CUI È TENUTA L'AMMINISTRAZIONE.

GRAZIE PER LA SUA GENTILE COLLABORAZIONE

PROBLEMI RICONTRATI

EVENTUALI SUGGERIMENTI

NOME _____

COGNOME _____

RESIDENTE A _____

DATA _____ **FIRMA** _____

La sottoscrizione della presente, oltre che per presa visione dell'informativa, costituisce espressione di libero, informato ed inequivocabile consenso al trattamento dei dati per le finalità descritte, ai sensi di quanto previsto dall'art. 7 GDPR 2016/679.

Titolare del Trattamento è il Comune di Carlentini

RESPONSABILE del Servizio Amministrativo:

Responsabile di P.O. Area I - *Affari Generali*, Vincenza Vacirca

Comune di Carlentini

Via F. Morelli n. 6 - 96013 Carlentini (SR)

Centralino Tel. 095 7858111

Email: protocollo@comune.carlentini.sr.it - PEC: protocollo.generale@pec.comune.carlentini.sr.it

PARTE RISERVATA AL COMUNE DI CARLENTINI

UFFICIO RICEVENTE _____

RICEVUTA IL _____

RISPOSTA DATA AL CITTADINO

L'Amministrazione comunale con delibera di G.M. n. 68 del 08/06/2018 ha approvato il Regolamento Comunale attuativo del Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dati personali. *Restano ferme le misure di sicurezza attualmente previste per i trattamenti di dati sensibili per finalità di rilevante interesse pubblico nel rispetto degli specifici regolamenti attuativi (ex artt. 20 e 22, D.lgs. n. 193/2006).*