



COMUNE DI
MONTEMURLO
DISTRETTO TESSILE PRATESE

**CARTA DEI SERVIZI DELLO SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA E
LE ATTIVITÀ PRODUTTIVE
(SUEAP)**

1 - Cos'è lo Sportello Unico per l'Edilizia e le Attività produttive

Lo Sportello Unico per l'Edilizia e le Attività Produttive è una delle più importanti innovazioni degli ultimi anni, in quanto efficace strumento di semplificazione dei procedimenti abilitativi per le attività commerciali e produttive, sia agricole che manifatturiere che edilizie. Unico punto di accesso per il richiedente, attraverso il SUEAP le imprese ed i cittadini 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 SUEAP 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 riferimento per i richiedenti.

Il SUEAP di Montemurlo è inserito nell'Area "Programmazione ed Assetto del Territorio", divisa in due settori: il servizio "Gestione", cui sono affidate tutte le istanze di carattere edilizio ed economico dei cittadini, comprese quelle ambientali e di controllo dell'abusivismo, direttamente responsabile del SUEAP, ed il servizio "Programmazione", cui sono affidati l'elaborazione degli strumenti urbanistici e degli atti di programmazione economica dell'Area.

Questa impostazione, risalente alla riorganizzazione del 2012, 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, con un coordinamento per così dire istantaneo tra sviluppo economico ed urbanistica che evita 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.

Le principali materie di nostra competenza sono (tra parentesi il referente):

- Agenzie di affari (Beatrice Maestripieri);
- Agibilità produttive ed impianti (Cristiano Nastasi);
- Abitabilità residenziali ed impianti (Sandra Vannucci);
- Agricoltura (Claudia Baroncelli);
- Agriturismo (Beatrice Maestripieri)
- Ambiente ed autorizzazioni ambientali (Sandra Vannucci);
- Apparecchi da gioco e sale gioco (Beatrice Maestripieri);
- Aree protette (Claudia Baroncelli);
- Artigianato di produzione (Cristiano Nastasi);
- Artigianato di servizio (Beatrice Maestripieri);
- Attività di autonoleggio con conducente o senza (Beatrice Maestripieri);
- Attività sanitarie (Beatrice Maestripieri);
- Attività legate al turismo (Beatrice Maestripieri);
- Attività private di trasformazione del territorio (Sandra Vannucci);
- Autorizzazioni paesaggistiche (Giacomo Dardi);
- Bonifiche legate ad interventi edilizi ed attività private (S. Vannucci);
- Commercio in sede fissa (Beatrice Maestripieri);
- Commercio su area pubblica (Beatrice Maestripieri);
- Distribuzione carburanti (Beatrice Maestripieri);
- Edilizia (Sandra Vannucci);
- Esposti di carattere ambientale (Sandra Vannucci);
- Esposti di carattere edilizio (Claudia Meoni);
- Industria (Cristiano Nastasi);

- Normativa antincendio (Cristiano Nastasi);
- Palestre e piscine (Beatrice Maestripieri);
- Pubblico spettacolo (Beatrice Maestripieri);
- Spettacolo viaggiante (Beatrice Maestripieri);
- Rivendita di giornali (Beatrice Maestripieri);
- Sanatorie edilizie (Sandra Vannucci);
- Sanzioni (vedi attività collegata);
- Servizi all'infanzia (Beatrice Maestripieri);
- Servizi ed attività rare quali Vendita fitosanitari, Fochino, Patentino Gas tossici (Beatrice Maestripieri)
- Somministrazione (Beatrice Maestripieri i);
- Strutture sanitarie: RSA, Ambulatori medici, odontoiatri, punti prelievo e donazione sangue, ambulatori veterinari (Beatrice Maestripieri);
- Telefonia (Cristiano Nastasi);
- Vincoli ambientali ed idrogeologici (Giacomo Dardi).

Il Sueap coordina ogni attività istruttoria di competenza del Comune riguardante le attività elencate, assumendo i pareri necessari per conformità urbanistica, esecuzione di urbanizzazioni primarie, connessioni con piano di protezione civile e rischi territoriali, toponomastica. Il SUEAP cura l'aggiornamento del Sistema Informativo Territoriale Comunale con i dati desumibili dall'attività svolta.

2 - Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento dedicato alla informazione ed alla tutela dei diritti degli utenti del SUAEP. Con la Carta dei Servizi, il Servizio dello Sportello Unico per l'Edilizia e le Attività Produttive:

- informa gli utenti circa gli impegni che l'Amministrazione intende assumere per migliorare la qualità del servizio offerto;
- individua gli standard di qualità che si impegna a rispettare;
- contiene informazioni sui servizi resi e su come ottenerli.

Il SUEAP si impegna ad erogare il servizio osservando:

- criteri di efficienza, efficacia, trasparenza e tempestività;

- i principi di uguaglianza degli utenti ed imparzialità dell'azione, favorendo una amichevole collaborazione con gli utenti e garantendo l'accesso al procedimento amministrativo.

Il contenuto della Carta è soggetto ad aggiornamenti ed integrazioni periodici necessari per adeguarlo all'evolversi della legislazione.

3 - I servizi offerti dal SUEAP

A) Informazioni di carattere generale

Gli operatori dello sportello danno informazioni di carattere generale, sui responsabili dell'istruttoria, lo stato delle istanze presentate e sul procedimento riguardante pratiche semplici, svolgendo anche attività di protocollazione e di consegna della documentazione richiesta o delle pratiche cartacee.

B) Informazioni tecniche

Il servizio di informazione tecnica riguardante gli aspetti procedurali e le eventuali novità legislative o di normativa comunale viene svolto allo sportello SUEAP nei giorni di apertura al pubblico (Lunedì dalle 9 alle 13, Mercoledì dalle 11 alle 13 e dalle 14,45 alle 17,30) o tramite e-mail (suap@comune.montemurlo.po.it e sportello.edilizia@comune.montemurlo.po.it), alla quale sarà data risposta entro una settimana dalla presentazione.

Per la valutazione della fattibilità degli interventi occorre prendere appuntamento con i responsabili dell'istruttoria (vedi per ciascuna attività i referenti al precedente punto 1) oppure presentarsi nei giorni di ricevimento al pubblico (i tecnici dell'edilizia ricevono il Lunedì dalle 11 alle 13 ed il Mercoledì pomeriggio, dalle 14,45 alle 17,30): in tali giorni, si dovrà rispettare la fila, ordinata per ora di arrivo e responsabile richiesto. Per avere appuntamento con la Responsabile del SUEAP arch. Sandra Vannucci il mercoledì pomeriggio, occorre prenotare telefonando allo 0574-558329 la mattina stessa. Per avere appuntamento con il Responsabile d'Area, arch. Giacomo Dardi, occorre telefonare allo 0574-558329 o 0574-558335.

Per la specifica attività che si intende insediare, l'esame dei progetti avviene con il personale preposto alle istruttorie edilizie insieme al personale preposto all'istruttoria amministrativa ed eventualmente a quella urbanistica, tutte le volte che sia possibile congiuntamente, comunque nella stessa giornata.

Per progetti ed attività complesse, si raccomanda di richiedere appuntamento nella settimana precedente, e di far intervenire al colloquio anche l'impresa o il cittadino richiedente.

C) Appuntamenti con i Responsabili di Procedimento

E' possibile prendere appuntamenti specifici sul progetto o sull'attività con i responsabili del procedimento per discutere delle condizioni poste sui progetti, eventuali motivi ostativi e dinieghi. Lo si può fare tramite telefono o tramite e-mail, ai numeri ed agli indirizzi elencati al punto 4 – Personale e compiti.

D) 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 allo 0574 – 558358, geom. Cristiano Nastasi, per ciò che attiene all'invio delle pratiche mediante Portale Regionale, o telefonando agli operatori dello sportello – 0574 – 558329 o allo stesso geom. Nastasi, per ciò che attiene all'invio tramite posta certificata.

E) 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.

Per quanto riguarda le pratiche edilizie riguardanti singoli edifici, è possibile ricercarle tramite il sito web del Comune, con la seguente procedura:

1- dalla home page del sito istituzionale www.comune.montemurlo.po.it sulla sx trovate “servizi on line” e quindi “Ricerca pratiche edilizie”.Le pratiche sono inserite nel Sistema Informativo territoriale, dal quale si può accedere anche agli strumenti urbanistici;

2 - Potete scegliere tra le due modalità di consultazione della banca dati delle Pratiche edilizie: con il supporto della mappa interattiva, oppure in modalità esclusivamente testuale:

a) Su mappa, facendo " CTRL+click" sull'Edificio ed ottenendo così tutte le Pratiche georiferite collegate allo stesso. Si ricorda che se si conosce l'indirizzo dell'immobile, lo stesso può essere localizzato in mappa

attraverso il comando *Ricerca* posto in alto a dx e successivamente ***Ricerca per toponimo e numero civico***

b) Utilizzando il link ***Ricerca pratiche edilizie*** e inserendo i dati utili per ottenere una Pratica specifica o una lista di Pratiche. In questa modalità potete cercare le Pratiche Edilizie in base al Numero della Pratica, al Protocollo, all'Intestatario o per Foglio e Particella catastale (scelta fortemente consigliata)

Si fa presente che pur avendo inserito la quasi totalità delle Pratiche edilizie può esistere un margine di errore, di registrazione o collegamento delle Pratiche agli edifici in mappa: se nella colonna denominata “ESITO“ trovate la dicitura “DA AVVIARE” o “DA VERIFICARE”, la Pratica di vostro interesse potrebbe essere associata all' edificio in modo erroneo, poiché non ancora esaminata dall'Ufficio. In questo caso si consiglia di richiedere di effettuare una ulteriore ricerca sull'immobile a sportello.edilizia@comune.montemurlo.po.it, al quale potete anche segnalare eventuali errori di registrazione e/o collegamenti, che possono esserci utili per migliorare il servizio.

Una volta individuati gli estremi delle pratiche, per prenderne copia o visione, occorre inviare il modello “richiesta visure pratiche edilizie”, reperibile nella stessa sezione del sito dove è possibile effettuare la ricerca, ed inviarla a: sportello.edilizia@comune.montemurlo.po.it. Lo Sportello Edilizia provvederà poi ad inviare una mail allo stesso indirizzo dal quale è pervenuta la richiesta comunicando l'appuntamento per la visura. L'utente impossibilitato a presentarsi ad un appuntamento dato può chiederne lo spostamento.

3 - I servizi e le informazioni disponibili on line

1 - Informazioni on-line

Collegandosi al sito istituzionale

<http://www.comune.montemurlo.po.it/>

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

- visionare la normativa di riferimento
- visualizzare e scaricare la modulistica

E' possibile chiedere informazioni inviando una e-mail ai seguenti indirizzi: suap@comune.montemurlo.po.it e sportello.edilizia@comune.montemurlo.po.it

2 - Modulistica, scaricabile on line

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

http://www.comune.montemurlo.po.it/pagina2228_modulistica.html

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

3 - Servizi on line

Per le pratiche relative alle attività economiche è operante la piattaforma AIDA

<http://aida.toscana.it/index.html#/index/F572/SS>

In attesa dell'attivazione del portale unico edilizia, l'invio delle pratiche edilizie al Sueap deve avvenire esclusivamente in modalità telematica tramite pec:

per gli immobili residenziali = comune.montemurlo@postacert.toscana.it

per gli immobili non residenziali = suap.montemurlo@postacert.toscana.it

4 - Personale e compiti.

L'arch. **Giacomo Dardi** è il Responsabile dell'Area "Programmazione ed Assetto del territorio", al cui interno è collocato il SUEAP. E' il responsabile per ogni atto che impegni l'Amministrazione Comunale, autorizzi l'avvio o la prosecuzione di un'attività e/o ne determini la sospensione o l'annullamento: firma contratti e convenzioni conseguenti funzioni assegnate alla sua Area, è responsabile dei Permessi di costruire, Autorizzazioni Ambientali, Autorizzazioni temporanee, Autorizzazioni paesaggistiche che rilascia e risponde direttamente delle ordinanze che emette. E' responsabile del procedimento per le autorizzazioni paesaggistiche.

L'arch. **Sandra Vannucci** è responsabile del servizio Gestione, che cura l'attività del SUEAP. E' responsabile del procedimento per le attività edilizie che danno luogo ad atti del Responsabile d'Area, ad esclusione di quelle riguardanti i Piani di Miglioramento

Agricolo Ambientale o derivanti da attività agricola; è responsabile degli atti interlocutori o imperativi riguardanti SCIA, CILA ed ogni altra procedura o attestazione che non competa al Responsabile d'Area. Coordina tutta l'attività del SUEAP.

L'arch. **Claudia Baroncelli** è responsabile del procedimento per tutte le attività SUEAP ricadenti in area protetta, per i PMAA ed ogni altra attività afferente l'Agricoltura.

IL geometra **Cristiano Nastasi** è il referente interno per l'informatizzazione del SUEAP e delle procedure ad esso attinenti. E' il responsabile del procedimento per le attività produttive non direttamente attinenti l'edilizia.

Beatrice Maestripieri è responsabile del procedimento per le seguenti attività:

- Agriturismo;
- Agenzie di affari;
- Apparecchi da gioco e sale gioco;
- Artigianato di servizio;
- Attività di autonoleggio con conducente e senza conducente;
- Attività legate al turismo;
- Attività sanitarie;
- Commercio in sede fissa;
- Commercio su area pubblica;
- Distribuzione carburanti;
- Farmacie;
- Palestre e piscine;
- Pubblico spettacolo;
- Spettacolo viaggiante;
- Rivendita di giornali;
- Servizi all'infanzia;
- Somministrazione;
- Strutture sanitarie (RSA, Ambulatori medici, odontoiatri, punti prelievo e donazione sangue, ambulatori veterinari)
- Servizi ed attività rare (Vendita fitosanitari, Fochino, Patentino Gas tossici)

Lucia De Stefani e **Elisabetta Ginetti** curano le attività di ricevimento e prima informazione degli utenti. **Lucia De Stefani** è la responsabile dell'accesso agli atti, del moni-

toraggio delle attività, degli atti economici ed amministrativi a rilevanza interna, e cura il sito per la trasparenza e l'attività anticorruzione.

5 - Obiettivi di miglioramento.

- **Migliorare e semplificare la modulistica**

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 piattaforma informatica dedicata ad Edilizia ed Attività Produttive non standardizzate dalla Regione**

Al fine di implementare il servizio telematico, è in fase di predisposizione la piattaforma dedicata all'invio on line di Scia e CIL e delle altre pratiche che attualmente giungono tramite posta certificata o in forma cartacea. Rimane la necessità di presentare doppia copia cartacea per i permessi di costruire e le attestazioni.

- **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, anche mediante conferenza dei servizi. Inoltre, si impegna a mantenere per quanto possibile 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**

E' prevista la rilevazione del grado di soddisfazione del servizio reso, attraverso un questionario di gradimento distribuito agli utenti. I risultati conseguiti diventano la base su cui costruire gli impegni nei confronti degli utenti anno dopo anno.

- **Fornire informazioni sui finanziamenti alle imprese.**

Si vuole fornire un servizio di prima informazione alle imprese circa i possibili finanziamenti per le loro attività, tramite una mailing list ed utilizzando i bollettini d'informazione delle camere di commercio locali. Si valuterà la possibilità di condividere con Prato i consulenti che tale Comune già utilizza per questo servizio.

6 - Tempi standard

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.

7 - 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 a: suap@comune.montemurlo.po.it oppure sportello.edilizia@comune.montemurlo.po.it

che attraverso la compilazione dell'apposito modulo da consegnare direttamente agli operatori. Il modulo allegato è disponibile sul sito Internet e presso i nostri uffici.