

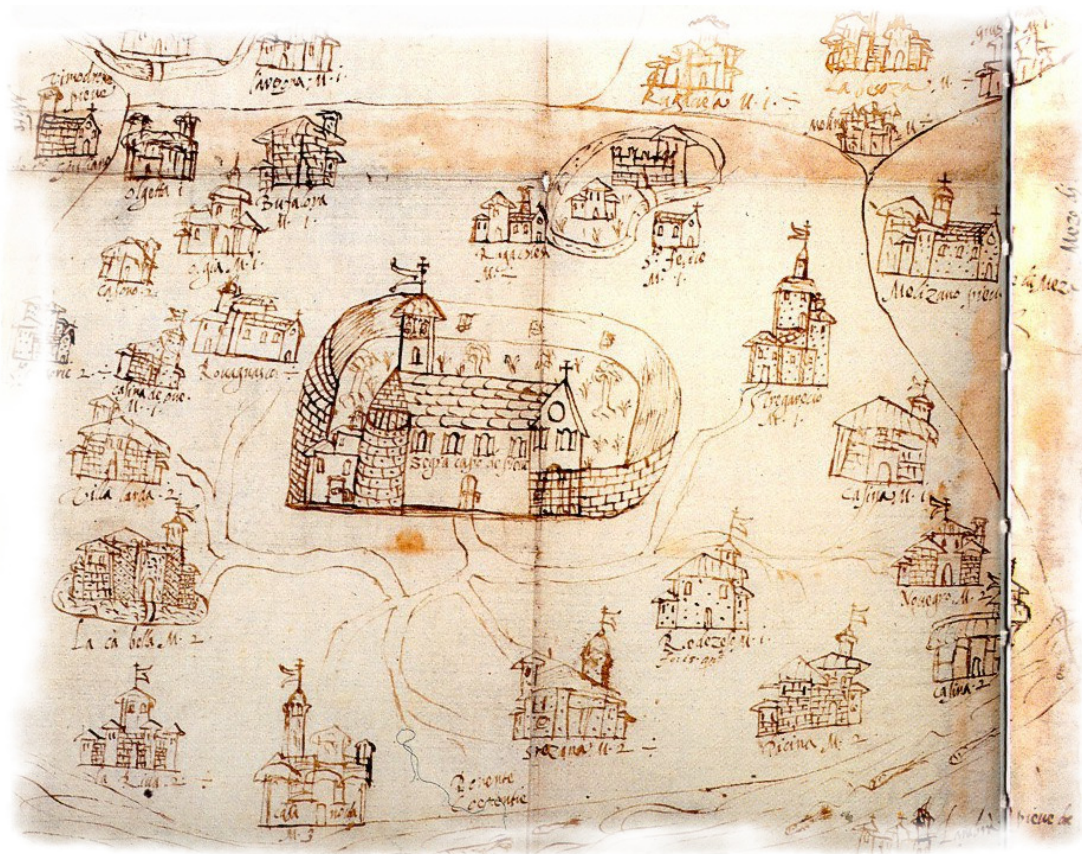


Città di Segrate

SportelloUnico
AttivitàProduttive
SUAP

CARTA DEI SERVIZI

Edizione n. 1 - Ottobre 2008



Ente certificato:



Iso 9001:2000



In prima pagina:

*Mappa preparata in occasione della visita pastorale di Carlo Borromeo a Segrate nel 1566,
conservata presso l'Archivio della Curia Arcivescovile di Milano.
Disegno a penna su carta a mano, con inchiostro seppia.*



**“D’una città non godi le sette o le settantasette meraviglie
ma la risposta che dà a una tua domanda”**
(Italo Calvino)



Indice

1. Che cos'è la Carta dei Servizi	Pag. 5
2. A che cosa serve	Pag. 7
3. Cosa contiene	Pag. 7
4. I principi fondamentali	Pag. 8
5. Servizi erogati dallo Sportello Unico e standard	Pag. 8
6. Rapporto con gli utenti, diritti dei cittadini	Pag. 12
7. Dove si trova lo Sportello Unico	Pag. 14
8. Come si raggiunge	Pag. 14
9. Recapiti	Pag. 14
10. Orari di apertura	Pag. 14
11. Presentazione delle istanze	Pag. 15
12. Costi e pagamenti	Pag. 16

Allegati

13. Questionario di valutazione dei servizi



1. Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento attraverso il quale il cittadino, assunto gli opportuni elementi di conoscenza dei procedimenti amministrativi, può correggere il suo approccio verso gli uffici e può dare valore concreto alle segnalazioni di eventuali inefficienze lamentate.

Inoltre, l'Utente ha la possibilità di esprimere il suo grado di soddisfazione, potendo "misurare" la prestazione ottenuta rispetto a standard di qualità dichiarati dall'Ente.

L'Amministrazione comunale si presta al confronto con l'utenza sul campo della qualità delle prestazioni, poiché con la Carta dei Servizi:

- **individua gli uffici** sia fisicamente, sia funzionalmente
- **rende noti i nominativi** degli operatori e i loro recapiti: telefono, fax, posta elettronica, portale internet
- **codifica le tipologie** di procedimenti amministrativi che costituiscono l'offerta di servizi
- **descrive** chiaramente per ciascuna tipologia di procedimento i riferimenti normativi, i soggetti interessati, la modulistica, le modalità d'accesso al servizio, la documentazione da produrre, i tempi, i costi

Si realizza così, un rapporto di collaborazione tra la struttura comunale e la cittadinanza, rapporto che, tramite i questionari di valutazione compilati dagli utenti, vede questi ultimi protagonisti del processo di miglioramento dei servizi.

Il Manuale della qualità del Comune di Segrate (Cap. 8 Par. 2.1) precisa:

"(...) Il Comune di Segrate ritiene essenziale, per l'efficacia dei propri processi interni e di erogazione dei servizi, conoscere e monitorare il livello delle aspettative e il grado di soddisfazione dei propri clienti (cittadini, tecnici professionisti, imprese, associazioni, ecc.). Pertanto l'attività di monitoraggio della soddisfazione dei clienti non rappresenta solo un momento di valutazione, ma si pone l'obiettivo di recepire tutte le informazioni utili a indirizzare e guidare l'attività di miglioramento continuo dei processi e dei servizi forniti, in logica di "cliente-fornitore".

Di conseguenza il Comune provvede a rilevare periodicamente il livello di soddisfazione dei propri clienti attraverso le seguenti attività:

- *Periodici (in genere con frequenza annuale, sui servizi a più elevato impatto) incontri ed interviste dirette o focus-group verso i principali clienti da parte del Responsabile del Servizio interessato; i risultati delle interviste vengono riportati in un breve verbale.*
- *Periodica (in genere ogni anno, variando a rotazione i Servizi indagati) somministrazione ad un campione di clienti di questionari predisposti/rivisti ogni anno dalla Direzione e dal Responsabile del Servizio. I questionari compilati vengono analizzati dal Responsabile interessato per ottenere le opportune risultanze statistiche.*



- *Raccolta da parte del personale di front office di informazioni spot nelle occasioni di contatto diretto coi clienti. Vengono verbalizzati attraverso i rapporti di non conformità/reclami solo gli aspetti negativi.*

I dati raccolti secondo le modalità sopra descritte vengono analizzati negli incontri periodici di Riesame della Direzione (vedi capitolo 5) per intraprendere le dovute azioni correttive e preventive o di miglioramento, come descritto nel paragrafo 5 del presente capitolo. (...)

La Pubblica Amministrazione è oggi coinvolta in un grande cambiamento culturale che interessa soprattutto la gestione ed erogazione dei servizi pubblici; il giudizio dei cittadini non è più fondato sull'esistenza o meno dei servizi, ma sulla loro effettiva incidenza sulla Comunità in termini di miglioramento della qualità della vita e del livello di benessere.

Il Comune di Segrate ha dimostrato in questi anni una notevole sensibilità per il valore sociale dei servizi e del loro potenziamento, raggiungendo un risultato ambizioso: la certificazione di qualità.

La certificazione di qualità non è un punto di arrivo, ma una tappa di un percorso in continua evoluzione; per questo motivo la Carta dei Servizi rappresenta un momento di un processo che sarà continuamente verificato e migliorato e documenta inoltre il cammino che il Comune di Segrate ha intrapreso.

Lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) vuole garantire a tutte le Imprese che operano sul territorio comunale un servizio di qualità competitivo, garantendo l'applicazione di procedure che prevedano strumenti di verifica e di controllo.

L'obiettivo principale che si pone lo Sportello Unico è quello di assicurare sviluppo e competitività crescente al sistema produttivo del territorio coinvolgendo tutti gli enti, e quindi la Pubblica Amministrazione in generale, in un'opera di semplificazione amministrativa e nell'introduzione di meccanismi di flessibilità nell'attuazione e gestione degli interventi.

La Carta dei Servizi è un "contratto" con il quale lo Sportello Unico si impegna a garantire la tempestività e l'efficienza della prestazione, nonché la corrispondenza dei servizi a precisi standard di qualità, in conformità alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici, Gazzetta Ufficiale n. 43 del 22 febbraio 1994).

La Carta dei Servizi disciplina i rapporti tra lo Sportello Unico, gli enti terzi e i rappresentanti del mondo economico (imprenditori, categorie, ordini professionali), e individua gli standard qualitativi e quantitativi.

Questa Carta dei Servizi è stata concepita come un agile strumento di consultazione rispetto all'organizzazione e soprattutto rispetto agli impegni che l'Amministrazione si assume nei confronti degli utenti.

Tutte le altre informazioni e gli altri documenti sono a disposizione presso la struttura di Segrate, sul portale del Comune (www.comune.segrate.mi.it) sul sito dello Sportello Unico (www.segrate.suap.it) e nel regolamento dello SUAP, nel quale vengono specificati la



legislazione di riferimento, i tempi e le modalità di presentazione delle pratiche di competenza dello Sportello Unico.

2. A che cosa serve

La carta dei servizi in particolare serve per

- **gestire** standard di qualità riconoscibili e misurabili, coinvolgendo anche gli altri Enti partecipanti al procedimento
- **verificare** le criticità attraverso il confronto tra qualità erogata e qualità percepita dal cliente, al fine di apportare miglioramenti in tempi rapidi
- **monitorare** mediante questionari/interviste il livello dei servizi resi
- **rafforzare** l'impegno dell'amministrazione comunale nei confronti del mondo produttivo, evidenziando in modo costante e trasparente la propria capacità di servizio

Con la carta dei servizi lo SUAP assume volontariamente ulteriori impegni che guardano a fattori di qualità come il contenimento dei tempi di attesa, la cortesia del personale, l'accessibilità alle informazioni, lo sviluppo di tecnologie informatiche per l'accesso telematico ai servizi.

In particolare lo SUAP si impegna a

- **rendere disponibile** attraverso la rete comunale la banca dati dei procedimenti amministrativi e la relativa modulistica
- **informare** gli utenti riguardo alle modalità di accesso al servizio e alle possibilità di scelta del procedimento
- **semplificare** le procedure e rendere disponibile on line la relativa modulistica, migliorare l'informatizzazione del servizio sia di front-office, favorendone l'accesso telematico, che di back-office per la gestione del procedimento, nel rispetto di quanto disposto dal Codice delle Amministrazioni Digitali (D. lgs. 82/2005)
- **fornire informazioni** sullo stato delle pratiche, con possibilità per l'interessato di verificarne in qualsiasi momento lo stato, sia recandosi allo sportello dello SUAP sia con la consultazione diretta dell'archivio informatico
- **acquisire le autorizzazioni**, pareri etc. degli uffici comunali e degli enti esterni, convocare riunioni istruttorie e Conferenze di Servizi
- **rilasciare il provvedimento** finale ove previsto dalla normativa

3. Che cosa contiene

La Carta dei Servizi contiene informazioni sulle prestazioni erogate e sulle modalità per ottenerle.

Vi sono inoltre indicate tutte le soluzioni organizzative e procedurali che lo Sportello ha adottato e si impegna a seguire per migliorare il rapporto con l'utenza e ottimizzare la qualità del servizio reso.



Il contenuto della Carta viene aggiornato periodicamente per adeguarlo all'evolversi della legislazione o del mondo produttivo.

4. I principi fondamentali

L'obiettivo che si intende perseguire è il miglioramento della qualità delle prestazioni e delle relazioni con le imprese, attraverso il coinvolgimento delle stesse e dei tecnici progettisti alla costruzione di un sistema di qualità "partecipato" che porti l'amministrazione a migliorare continuamente i servizi erogati.

I principi ispiratori sono

- **trasparenza** nell'erogazione dei servizi, nel confronto continuo con il cliente/utente, nella definizione degli obiettivi che saranno attuati, nella pubblicizzazione dei risultati ottenuti, sia quantitativi che qualitativi
- **partecipazione**, instaurando un clima di collaborazione con tutti i cittadini, favorendo la possibilità di presentare reclami, segnalazioni, proposte e suggerimenti
- **eguaglianza e imparzialità**, garantendo l'uguaglianza nell'accesso alle informazioni e nell'erogazione dei servizi
- **soddisfazione** del cliente/utente, rilevando periodicamente il livello di soddisfazione attraverso incontri appositi, interviste dirette e questionari
- **efficienza ed efficacia**, attraverso la ricerca, la sperimentazione e l'innovazione di procedure sempre meno burocraticizzate, nel rispetto dell'equilibrio economico-gestionale dell'Ente, e verificando le aspettative degli utenti
- **continuità e regolarità** nel tempo, impegnandosi a ridurre al minimo i disagi derivanti da disservizi. Eventuali chiusure dello Sportello, dovute a esigenze organizzative, indisponibilità del personale o altre cause non prevedibili saranno comunicate tempestivamente. In ogni caso l'orario d'apertura al pubblico sarà spostato, in via eccezionale, il primo giorno lavorativo successivo
- **accessibilità** delle informazioni, garantendo l'esposizione dei propri servizi nella rete civica e l'informazione sulle modalità e i tempi di conclusione dei procedimenti
- **contenimento dei tempi** di attesa, garantendo la messa in atto di azioni tese alla revisione delle procedure interne per ridurre i tempi di attesa e di risposta
- **cortesìa e professionalità**, garantendo la costante formazione del personale addetto

5. Servizi erogati dallo Sportello Unico e standard

Si ritiene fondamentale fornire al cliente/utente la più completa informazione sui servizi offerti sia nella fase precedente alla presentazione della domanda che durante l'iter amministrativo. In particolare per gli interventi più complessi lo Sportello Unico promuove degli incontri con imprese, progettisti e tutti gli enti coinvolti nel procedimento al fine di verificare tutti gli aspetti (dalla conformità edilizio-urbanistica, al rispetto delle norme igienico-sanitarie, ambientali e di prevenzione incendi) prima della presentazione della domanda.



Il servizio dello Sportello Unico consiste essenzialmente nel rilascio dell'Atto Finale di conclusione del procedimento che costituisce a ogni effetto titolo unico per la realizzazione dell'intervento richiesto, ai sensi dell'art. 4 punto 1 del D.P.R. 440/2000.

I servizi erogati dallo Sportello Unico nel dettaglio sono i seguenti

1. CONSULENZA

STANDARD: *lo Sportello Unico per le Attività Produttive garantisce agli utenti una consulenza gratuita personalizzata durante i giorni di apertura al pubblico, garantisce inoltre una consulenza telefonica dal lunedì al venerdì, negli orari di apertura degli uffici comunali*

- Consulenza tecnica relativamente a vincoli e opportunità del piano regolatore, sull'assetto territoriale, sul mercato immobiliare delle aree e delle strutture per insediamenti produttivi, sulle modalità di presentazione delle istanze per la realizzazione, ristrutturazione, riconversione di fabbricati a uso produttivo
- attività di pre-verifica della domanda di autorizzazione, nei suoi contenuti tecnici e giuridici, volta a fornire consulenza sulla correttezza e conformità del progetto
- consulenza sull'iter autorizzativo per l'installazione di infrastrutture di comunicazione elettronica per impianti radioelettrici (IRBS)
- consulenza relativa alle procedure per la richiesta del Certificato Prevenzione Incendi
- informazioni relative ad agevolazioni, finanziamenti, sostegni all'impresa e all'occupazione, all'accesso a fondi comunitari ecc
- redazione e trasmissione via mail di newsletter alle aziende
- gestione e implementazione sito internet relativo allo sportello unico per le attività produttive, con aggiornamento delle rubriche telematiche news, forum discussioni, domande e risposte, amministrazioni competenti

2. VARIANTI AL PRG

STANDARD: *lo Sportello Unico per le Attività Produttive garantisce agli utenti il rispetto degli standard previsti dalla vigente normativa in materia di conferenza dei servizi, impegnandosi a sollecitare i pareri di enti esterni per ritardi a essi imputabili.*

- Attivazione procedura di conferenza dei servizi volta alla definizione di variante urbanistica finalizzata all'insediamento di attività produttive sul territorio

3. RAPPORTO CON ENTI ESTERNI

STANDARD: *lo Sportello Unico per le Attività Produttive garantisce agli utenti che le richieste di parere e le istanze indirizzate a Enti esterni da trasmettersi per il*



tramite dello Sportello Unico siano verificate e trasmesse agli enti entro 10 giorni lavorativi dalla data di protocollo delle stesse.

- Coordinamento istanze riguardanti attività produttive, provenienti sia da altri Enti (Ispel, Asl 2, Arpa, Cap, Provincia, Regione), che da altri uffici comunali
- acquisizione dei pareri di enti terzi necessari al rilascio di autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura
- gestione degli atti relativi all'apertura di asili nido, micro-nido, nido famiglia e strutture socio assistenziali in coordinamento con l'ufficio Servizi Sociali
- gestione delle dichiarazioni di conformità degli impianti relativi alle attività produttive

4. DICHIARAZIONI DI INIZIO ATTIVITA' E COMUNICAZIONI

STANDARD: *lo Sportello Unico per le Attività Produttive garantisce agli utenti che le D.I.A. e le comunicazioni pervenute siano verificate e trasmesse agli enti entro 5 giorni lavorativi dalla data di protocollo delle stesse.*

- Istruttoria delle Dichiarazioni di Inizio Attività Produttiva acquisendo, se necessario, i pareri degli Enti competenti
- denunce di inizio attività per l'apertura di agenzie d'affari, regolamentate dal testo unico in materia di pubblica sicurezza
- comunicazioni per attività di facchinaggio, regolamentata dal testo unico in materia di pubblica sicurezza

5. RILASCIO AUTORIZZAZIONI

STANDARD: *lo Sportello Unico per le Attività Produttive garantisce agli utenti che le autorizzazioni richieste vengano rilasciate entro 45 giorni lavorativi dalla data di protocollo delle stesse.*

- Rilascio autorizzazione unica ai sensi dell'art. 6 comma 4 L.R. n. 1/2007
- rilascio autorizzazione petrolifera per l'installazione e l'esercizio di impianti di distribuzione carburanti
- autorizzazione temporanea in deroga al superamento dei limiti acustici ai sensi dell'art. 6, comma 1 lettera h della legge n. 447 del 26 ottobre 1995
- rilascio autorizzazioni per apertura o trasferimento di sede di strutture ricettive (alberghi, motel, villaggi albergo, residence, affittacamere, bed & breakfast, ecc)
- rilascio autorizzazioni per apertura o trasferimento di sede di campeggi
- autorizzazione per l'esercizio di attività di noleggio di veicoli senza conducente
- autorizzazione per l'apertura di attività relativa ad arti tipografiche ed affini
- autorizzazione per l'esercizio di attività di rimessa di veicoli
- autorizzazione per l'apertura di attività di spedizioniere
- autorizzazioni allo svolgimento di attività funebri



6. SPORTELLO LAVORO

STANDARD: *lo Sportello Unico per le Attività Produttive garantisce agli utenti una tempistica massima di **5 giorni lavorativi** per l'inserimento dei curriculum vitae sul portale dello Sportello Unico.*

- Acquisizione e pubblicazione sul sito web dello Sportello Unico dei curriculum vitae e delle richieste di collaborazione da parte di privati e aziende (Sportello Lavoro) e colloqui con i candidati

7. CERTIFICAZIONI

STANDARD: *lo Sportello Unico per le Attività Produttive garantisce agli utenti che le certificazioni e le attestazioni richieste vengano rilasciate entro **15 giorni lavorativi** dalla data di protocollo delle stesse.*

- Rilascio della certificazione necessaria per l'iscrizione all'albo delle imprese artigiane
- prese d'atto per l'apertura di attività di vendita di cose antiche o usate, regolamentate dal testo unico in materia di pubblica sicurezza
- parere di competenza ai sensi art. 4 D.P.R. 420/94 (oli minerali)
- parere di competenza ai sensi dell'art. 7 del D.P.R. n. 203/1988

8. PROCEDURE AMMINISTRATIVE

STANDARD: *lo Sportello Unico per le Attività Produttive garantisce agli utenti che le procedure amministrative di competenza dell'ufficio, vengano evase entro **15 giorni lavorativi** dalla data di protocollo delle stesse.*

- Vidimazione registri di Pubblica Sicurezza
- accesso agli atti amministrativi
- visure camerali

Nel caso in cui l'impresa richieda ulteriori autorizzazioni o attivi procedimenti diversi da quelli fino a oggi seguiti dallo Sportello Unico, lo stesso provvederà a predisporre tutti i documenti necessari e il coinvolgimento di tutti gli enti interessati.

I tempi medi di erogazione dei vari servizi vengono costantemente monitorati attraverso uno scadenzario e verranno resi disponibili ai clienti ogni 6 mesi attraverso Report Statistici pubblicati su internet.

Nel caso lo Sportello Unico non riesca a rispettare i tempi previsti, verrà informato l'utente e sollecitato se necessario l'ente ritardatario.

I motivi del ritardo verranno accuratamente esaminati direttamente con gli enti coinvolti nel procedimento, e saranno attuate le conseguenti azioni correttive.



6. Rapporto con gli utenti, diritti dei clienti

Lo SUAP svolge le funzioni di Back-Office e di Front-Office, effettuando una verifica preliminare sulla completezza degli allegati dell'istanza prima di trasmetterla al Protocollo Generale dell'Ente.

Gli orari di ricevimento al pubblico prevedono la possibilità di chiedere incontri personalizzati anche al di fuori del giorno di apertura.

Tutti gli operatori dedicano particolare attenzione sia al momento della presentazione della pratica sia durante l'iter procedimentale, preferendo gli strumenti telematici, più veloci ed efficaci.

Lo Sportello Unico ha codificato le proprie procedure e la modulistica in riferimento al sistema di gestione della Qualità proprio del Comune di Segrate. E' inoltre dotato di un regolamento proprio.

L'attività dello SUAP prevede l'interazione con tre gruppi di soggetti

- **gli utenti finali:** imprenditori, professionisti, associazioni di categoria che accedono ai servizi SUAP
- **gli uffici comunali,** per i quali verifica il corretto flusso informativo e il rispetto delle tempistiche
- **gli enti terzi,** tutti quei soggetti pubblici titolari del rilascio di autorizzazioni, nulla osta, pareri, che hanno valore endoprocedimentale e i cui rapporti con lo SUAP sono regolati da apposite convenzioni, con le quali sono impegnati a garantire tempi e modalità di risposte entro i limiti indicati dalla legge. I principali enti coinvolti sono: ASL, Vigili del Fuoco, Provincia, Regione, ARPA, CCIA, Sovrintendenza, ISPEL

L'interazione con gli utenti prevede

- **questionari** sulla soddisfazione dei clienti, disponibili presso lo Sportello S@C, lo Sportello Unico e sul portale internet
- **indagini di customer satisfaction** realizzate ogni 2 anni
- **gestione dei reclami:** qualunque espressione di insoddisfazione del cliente trova una risposta da parte dello Sportello Unico. Per i reclami risolvibili sulla scorta del patrimonio informativo dell'ufficio o sulla possibilità di un contatto immediato con altri uffici o enti (compresi i suggerimenti o le istanze legate a disservizi), l'operatore dello Sportello Unico provvede a dare immediata risposta all'utente. Gli altri tipi di reclami vengono registrati e gestiti secondo le procedure interne. A ogni reclamo viene data risposta entro 10 giorni. Lo Sportello Unico si impegna a esaminare, con la massima attenzione e tempestività, tutti i suggerimenti, le richieste d'informazione, le eventuali segnalazioni al fine di migliorare il funzionamento del servizio. I modelli per inoltrare i reclami sono disponibili presso lo Sportello S@C, presso lo Sportello Unico, e sul portale internet



- **incontri appositi e interviste dirette** con i “clienti” più significativi costituiscono un momento di confronto sia per quanto concerne il funzionamento del Servizio sia riguardo ai miglioramenti che si intendono attuare.

I servizi del SUAP saranno caratterizzati dalle seguenti garanzie a tutela degli utenti

- **semplicità e comprensibilità** del linguaggio nelle comunicazioni e attivazione di specifici canali per garantire la massima diffusione e conoscenza delle novità sul servizio
- **attenzione alla cura dei locali** sotto gli aspetti di facilità di accesso, luminosità e igiene, sicurezza dei luoghi, riservatezza
- **ascolto** dei suggerimenti, idee, orientamenti di fondo ovvero sensibilità all'evoluzione delle esigenze dei cittadini
- **risposte motivate** in seguito alle richieste respinte
- **rispetto della riservatezza** degli utenti che accedono al servizio
- **accesso limitato e controllato** agli archivi delle pratiche
- **professionalità, chiarezza e cortesia** del personale addetto
- **informazione e informatizzazione**: attivazione di specifici canali multimediali per messaggi riguardanti novità sul servizio, informazioni corrette e aggiornate delle procedure amministrative e della normativa, accesso alle informazioni oltre che in via documentale anche in via telematica.

Attraverso il reclamo l'utente fa presenti disfunzioni o inadeguatezze in contrasto con gli impegni assunti nella presente Carta dei Servizi.

Le persone che intendono usufruire dei servizi proposti dallo SUAP, per garantire il regolare e corretto funzionamento, sono tenute a

- utilizzare il servizio in base alle **indicazioni** fornite dal personale addetto allo sportello e previste dalla Carta e dal Regolamento Comunale
- tenere comportamenti tali da **non recare disturbo** ad altre persone e in particolar modo **rispettare la privacy** di coloro che accedono al servizio

Lo SUAP assicura funzionalità, trasparenza e un servizio imparziale ed efficiente. L'organizzazione è finalizzata a garantire il raggiungimento delle finalità per le quali lo Sportello è stato istituito, fornendo a ogni cittadino che decida di avviare una attività produttiva un unico interlocutore che si occupa di accentrare le procedure acquisendo da tutti gli enti competenti le autorizzazioni necessarie e assicurando il rispetto dei tempi.

Nei contatti con il pubblico gli operatori si attengono a quanto previsto dal Codice di Comportamento dei dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni.



7. Dove si trova lo Sportello Unico

Lo Sportello Unico per le Attività Produttive appartiene alla Direzione Territorio e LL.PP., ha sede presso il Palazzo Comunale in via I Maggio angolo via XXV Aprile, piano primo.

8. Come si raggiunge

- **Mediante mezzi privati:** è possibile parcheggiare i veicoli nell'ampio parcheggio antistante il Palazzo Comunale
- **Mediante mezzi pubblici:** autolinea del trasporto pubblico locale, servizio di autobus a chiamata (Easy bus), entrambi effettuano fermata in via Primo Maggio davanti al Comune, linea 924 (ATM) con fermata in via Modigliani

9. Recapiti

- *Direttore Settore Territorio e LL.PP. Arch. Maurizio Rigamonti*
Segreteria Sig.ra Carmela Notarpietro
T +39 02 26 902 228
- *Responsabile S.U.A.P. Geom. Claudio Fina*
T +39 02 26 902 301
M +39 348 14 08 609
Fax +39 02 26 902 296
E-mail cl.fina@comune.segrate.mi.it
- *Istruttore amministrativo Padovan Alessandra*
T +39 02 26 902 287
Fax +39 02 26 902 287
E-mail al.padovan@comune.segrate.mi.it
- Il sito internet specifico a cui accedere per acquisire notizie sui servizi erogati sulle norme legislative di riferimento, per scaricare la modulistica, per visionare e scaricare le newsletter, verificare la presenza di bandi e/o finanziamenti, per consultare la bacheca dello Sportello Lavoro, è www.segrate.suap.it
- Il link è raggiungibile anche attraverso il portale istituzionale del Comune di Segrate www.comune.segrate.mi.it
- L'indirizzo di posta dello Sportello Unico per le Attività Produttive è sportello.unico@comune.segrate.mi.it

10. Orari di apertura

Lunedì e giovedì dalle ore 9:00 alle ore 12:00

Martedì dalle ore 16:00 alle ore 17:45



11. Presentazione delle istanze

Allo scopo di facilitare la corretta presentazione delle domande viene messa a disposizione dell'utente apposita modulistica reperibile presso la sede dello Sportello Unico o sul sito internet.

La presentazione corretta delle domande formali, la completezza dei dati richiesti e la fornitura 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.

L'elemento di radicale innovazione che caratterizza lo Sportello Unico consiste nel fatto che il Comune si pone come interfaccia tra l'utente e gli eventuali altri enti esterni interessati all'emissione finale del provvedimento, facendosi carico di gestire i relativi rapporti.

Lo Sportello Unico, infatti, provvede a trasmettere agli Enti esterni al Comune la documentazione necessaria affinché gli stessi possano rilasciare i propri pareri, autorizzazioni, certificazioni, nulla osta, ecc., questi verranno trasmessi al Direttore dello Sportello Unico che potrà, a quel punto, sottoscrivere l'atto conclusivo del procedimento, cioè l'autorizzazione all'esercizio richiesta dall'imprenditore.

Altro elemento di forte impatto positivo consiste nella garanzia del rispetto di una tempistica massima preordinata per l'emissione del provvedimento conclusivo di autorizzazione o concessione, anche in conformità a quanto hanno espresso gli enti coinvolti (es. ASL, ARPA, VVF, Regione, Provincia)

La mancanza di elementi essenziali all'atto della presentazione della domanda comporterà il non accoglimento della stessa, mentre l'eventuale necessità di integrazione di allegati presentati in forma incompleta potrà comportare una sospensione dei termini prefissati con conseguente dilatazione dei tempi originariamente previsti per l'emissione dell'atto conclusivo del procedimento.

Al fine di ridurre la possibilità di sospensione dei termini per richiesta di integrazioni documentali lo Sportello Unico effettua una verifica sulla documentazione allegata alle istanze, apponendo sulle stesse, se complete, un visto preliminare alla protocollazione.

Lo Sportello Unico esplica la propria attività nelle seguenti fasi:

- verifica preliminare delle istanze e apposizione del visto di completezza;
- ricevimento delle istanze protocollate;
- inserimento della pratica nell'archivio informatico (inizio del procedimento e prima istruttoria dello SUAP);
- invio della pratica agli enti interessati;
- approfondimento (eventuale), integrazioni, audizioni, conferenza dei servizi a carattere istruttorio;
- conclusione del procedimento, consegna della documentazione;
- conferenza dei servizi (eventuale) a carattere decisionale;
- archiviazione della pratica.
-



12. Costi e pagamenti

I costi concernenti la domanda (diritti e spese necessarie ad ottenere concessioni, autorizzazioni, pareri, nulla osta, etc.) variano a seconda del tipo di procedimento e comprendono anche gli importi/diritti richiesti dalle altre pubbliche amministrazioni.

Gli importi di spettanza SUAP sono riportati sulla modulistica relativa ai singoli procedimenti. I versamenti possono essere fatti utilizzando appositi bollettini postali. La ricevuta di avvenuto pagamento deve essere trasmessa tempestivamente allo Sportello Unico.

