

# Sportello Unico per le Attività Produttive



## CARTA DEI SERVIZI ALLE IMPRESE

Testo approvato con deliberazione  
G.C. n° 300 del 29/12/2011

**SUAP**  
crescere insieme alle nostre imprese

# INTRODUZIONE

*La Carta dei Servizi è uno strumento nato per garantire livelli minimi delle prestazioni erogate dalle imprese private ma in breve esteso nell'applicazione anche alla pubblica amministrazione in virtù del mutato ruolo della stessa nei confronti dei cittadini – utenti.*

*A seguito della riforma iniziata fin dagli anni '90 l'amministrazione pubblica è chiamata a svolgere un'attività disciplinata da norme di diritto amministrativo, attuative dei principi costituzionali di legalità, imparzialità e buon andamento, che fanno nascere in capo ai cittadini destinatari il diritto di tutela in rapporto all'interesse pubblico perseguito, ed il diritto ad ottenere un' adeguata istruttoria, la pubblicità dell'azione, la motivazione delle decisioni e la partecipazione al procedimento .*

*La violazione di questi principi da parte della pubblica amministrazione, oltre che un illecito amministrativo può determinare, ricorrendone i presupposti, eventualmente un illecito civile che può portare non solo all'annullamento dell'atto amministrativo ma anche al risarcimento del danno subito oltre che del danno erariale.*

*Ma c'è di più. La nuova Carta dei Doveri delle Amministrazioni Pubbliche approvata recentemente dal Senato sancisce, in maniera ancora più specifica, i principi e i criteri cui devono attenersi le Pubbliche Amministrazioni e i loro dipendenti nel rapporto con i cittadini e le imprese.*

*In questo caso, l'obiettivo perseguito a livello nazionale non è solo quello di garantire i diritti fondamentali sanciti dalle norme sul procedimento amministrativo ma di trasformare ancora più incisivamente il rapporto tra le Pubbliche Amministrazioni e i cittadini secondo criteri di qualità e rispondenza ai bisogni.*

*Ecco, quindi, comparire tra i doveri degli uffici pubblici anche comportamenti e 'stili' di gestione come la cortesia e la disponibilità o l'uso di un linguaggio semplice e chiaro che fino ad oggi venivano rimessi solo alla sensibilità di ciascun operatore.*

*La scelta del Comune di Pistoia di adottare una "Carta dei Servizi" alle imprese per le attività produttive risponde a queste esigenze in un momento molto delicato ed importante per l'economia e vuole anticipare anche l'entrata in vigore di questi principi normativi per inaugurare una nuova stagione di responsabilità e di confronto con le categorie economiche.*

*La Carta non vuole essere un semplice documento d'intenti ma uno strumento operativo per migliorare e per crescere insieme alle nostre imprese, un 'contratto' che ci fa assumere impegni anche per il futuro e anche oltre quanto è richiesto dalle norme, certi che lo sviluppo e la competitività del nostro territorio dipendono anche da questo.*

**Il Sindaco**  
Renzo Berti



# INDICE

## **PRESENTAZIONE**

1. Che cos'è lo Sportello Unico per le Attività Produttive	5
2. Il funzionamento dello Sportello Unico	5
3. Le competenze dello Sportello unico	6
4. L'Organizzazione interna dello Sportello Unico	7
5. Sito web e piattaforma telematica	7
6. Attività garantite	7

## **PARTE I - PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

a) Trasparenza	8
b) Accesso e partecipazione	8
c) Semplificazione delle procedure/leale collaborazione e buona fede	8
d) Accessibilità e funzionalità dei locali e disponibilità e cortesia degli addetti	9
e) Acquisizione diretta dei dati, delle informazioni e dei documenti riguardanti le imprese	9
f) Dematerializzazione dei documenti e utilizzo delle tecnologie telematiche	9
g) Rispetto dei tempi di conclusione del procedimento	9
h) Introduzione di procedure di rimborso dei diritti	9
i) Continuità	10
l) Efficacia ed Efficienza - Riduzione progressiva degli oneri amministrativi a carico delle imprese	10

## **PARTE II - GLI STRUMENTI DELLA CARTA**

1. Gli Standard, gli indici di monitoraggio ed i livelli prestazionali	11
2. Qualità e Valutazione	12

## **PARTE III - FORME DI TUTELA**

3. Commissione di Valutazione	13
4. Diritto al Rimborso	13
5. Responsabilità	14

<b>ALLEGATO A</b> - Questionario di valutazione di Sportello unico	15
--	----

<b>ALLEGATO B</b> - Modello per i reclami	16
---	----



# PRESENTAZIONE

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

Nato con il dlgs n° 112/98 e relativo regolamento di attuazione DPR n° 447/98 modificato dal DPR n° 440/00, di recente lo **SPORTELLO UNICO per le ATTIVITA' PRODUTTIVE** - SUAP - è stato riformato con la legge n° 133/08 ed i relativi regolamenti di attuazione DPR n° 159/2010 e DPR n° 160/2010.

La riforma del Suap comporta un nuovo modo di intendere il rapporto tra Imprese e Pubblica Amministrazione:

- 1) *mediante un unico Provvedimento di autorizzazione (dove siano ancora previste le autorizzazioni)*
- 2) *mediante il ricevimento di Segnalazioni (per tutte le attività economiche per le quali è prevista la Segnalazione Certificata di Inizio Attività o SCIA)*
- 3) *attraverso procedure interamente telematiche semplificate e snelle*
- 4) *assicurando tempi certi e brevi di risposta,*
- 5) *fornendo una modulistica chiara ed efficace,*
- 6) *assistendo l'imprenditore con una consulenza completa e generalizzata.*

Con il SUAP si cerca di fornire al mondo economico imprenditoriale una struttura di riferimento maggiormente funzionale e di rilanciare la semplificazione e lo snellimento delle procedure burocratiche per lo sviluppo dell'intero sistema del lavoro.

## 2. Il funzionamento dello sportello unico

Tutti i procedimenti amministrativi, anche di natura edilizia-urbanistica, necessari per l'insediamento di un'attività produttiva, ad oggi rappresentati da una moltitudine di atti normativi gestiti anche da più enti, sono ricondotti ad un UNICO super procedimento, affidato ad un'UNICA struttura comunale, che si conclude con un UNICO provvedimento finale, laddove permane un'autorizzazione all'attività.

Dove al contrario l'attività economica è stata semplificata nelle sue procedure attraverso l'applicazione della segnalazione certificata dell'articolo 19 della legge n° 241/90, lo Sportello Unico provvede a ricevere tali segnalazioni ed a inviarle agli enti ed amministrazioni competenti per l'organizzazione ed effettuazione dei necessari controlli sui presupposti previsti dalla legge.

Anche le pratiche di natura edilizia-urbanistica trovano nella nuova struttura unica il loro

interlocutore poiché le stesse, in modalità telematica, saranno trasmesse al SUAP che le invierà allo Sportello Unico per l'edilizia per curarne l'istruttoria o i controlli.

Le informazioni necessarie alle imprese per avviare ciascuna attività economica, comprensive di riferimenti normativi, requisiti, procedure e termini per l'eventuale rilascio del titolo abilitativo richiesto per l'esercizio dell'attività sono contenute nelle schede del 'dizionario endoprocedimenti' curato, in maniera unitaria da Regione Toscana per tutti i Comuni e accessibile dal sito web del Suap.

A tutti i soggetti pubblici e privati indicati quali referenti dell'impresa è inoltre garantito l'accesso ai dati riguardanti le domande di autorizzazione presentate e lo stato della pratica.

### **3. Le competenze dello sportello unico**

Lo Sportello Unico per le Imprese ha il compito in particolare di fornire informazioni di primo livello (accoglienza ed informazioni generali) e consulenza specialistica di secondo livello, organizzando, per quanto possibile, forme di supporto e collaborazione verso le imprese e loro associazioni in comune con le altre amministrazioni pubbliche coinvolte.

Il SUAP è competente per:

- Ricevimento delle domande o delle segnalazioni di inizio, cessazione e modifica di una attività produttiva di un bene o di un servizio, di tipo commerciale, artigianale, agricola, industriale e di servizio in genere
- Messa a disposizione dell'utenza della modulistica e della documentazione necessaria
- Assistenza nella soluzione di quesiti, richieste di informazione ecc. relative alla presentazione delle domande e delle segnalazioni certificate di inizio attività
- Istruttoria delle pratiche (ricognizione, valutazione ed acquisizione dei documenti e delle informazioni necessarie per l'adozione del provvedimento finale) ed effettuazione dei controlli di legge per i procedimenti di natura commerciale, artigianale, industriale, agricola e di servizi
- Fornitura di informazioni, anche sullo stato di avanzamento delle pratiche
- Rapporti con le amministrazioni esterne e con gli altri uffici comunali coinvolti
- Richiesta, raccolta e coordinamento dei pareri facoltativi ed obbligatori interni di altri uffici o esterni di altri enti ed amministrazioni
- Convocazione e gestione della Conferenza di Servizi tra Enti ed Uffici
- Rilascio del provvedimento finale di autorizzazione (o diniego) comprensivo

dell'eventuale Permesso di Costruire predisposto dallo Sportello per l'Edilizia (quando necessario)

#### **4. L'organizzazione interna dello sportello unico**

Il Suap del Comune di Pistoia è organizzato in modo tale da fornire risposte adeguate su tutte le seguenti materie:

*Somministrazione*

*Attività ricettive*

*Agriturismi*

*Commercio*

*Polizia amministrativa*

*Distributori carburanti*

*Edicole*

*Artigianato*

*Strutture sanitarie*

*Attività vivaistiche e agricole*

*Prevenzione incendi*

*Ambiente*

*Telefonia*

*Asili nido*

*Procedimenti trasversali (permessi a costruire, scarichi ecc.)*

Lo sportello aderisce alla rete regionale dei Suap [www.suap.toscana.it](http://www.suap.toscana.it) e al coordinamento dei Suap della Provincia di Pistoia.

#### **5. Sito web e piattaforma telematica: <http://frontoffice.comune.pistoia.it/>**

Nel sito web dello Sportello sono reperibili le informazioni necessarie per l'avvio o la modifica di attività produttive e sono specificati indirizzi, numeri di telefono, referenti, orari di apertura al pubblico.

#### **6. Attività garantite:**

Il Suap assicura ai suoi utenti:

a) Servizio di front office;

b) Servizio telefonico (nei giorni e orari di apertura al pubblico);

c) Servizio di risposte via e-mail;

d) Servizio di consulenza preventiva (su appuntamento);



## PARTE I

### I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

**Lo Sportello Unico per le Attività Produttive, nell'erogazione dei propri servizi alle imprese, garantisce il rispetto dei diritti fondamentali di uguaglianza e del dovere di imparzialità, e si ispira ai seguenti principi:**

a) **trasparenza**, quale livello essenziale delle prestazioni concernenti i diritti sociali e civili – il Suap provvede alla pubblicazione, sul proprio sito istituzionale delle informazioni e della modulistica relative ai procedimenti amministrativi di interesse delle imprese, secondo criteri di facile accessibilità, completezza e semplicità di consultazione e sulla base degli standard stabiliti dalla rete dei Suap della Regione Toscana.

Si impegna, altresì, a tenere costantemente aggiornato il proprio sito web e le informazioni ivi contenute avendo cura di usare un **linguaggio semplice e chiaro** in modo da rendere facilmente comprensibili i documenti amministrativi e le informazioni fornite.

Attraverso il sito internet, sono portate a conoscenza dell'utenza anche le modalità di fruizione del servizio ed in particolare:

- le tariffe per l'erogazione del servizio da corrispondere al SUAP, ad altri Uffici comunali ed alle amministrazioni o enti esterni eventualmente coinvolti;
- le variazioni che dovessero intervenire nelle modalità di accesso o di erogazione del servizio, nelle tariffe e nella modulistica utilizzabile;
- le notizie utili, a seguito di modifiche legislative, in relazione alle singole attività economiche esercitate;
- l'elenco delle attività economiche che possono essere esercitate mediante la presentazione di specifica segnalazione certificata di inizio attività di cui all'art. 19 della legge n° 241/90 nonché l'elenco dei documenti e degli allegati obbligatori;

Il SUAP provvederà, ove necessario o richiesto, ad informare l'utente in relazione ad ogni decisione procedurale che lo riguardi, indicando sia le motivazioni che le possibilità di reclamo e gli strumenti di ricorso avverso la decisione.

b) **accesso e partecipazione** al servizio - L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del Servizio, compreso lo stato di avanzamento del procedimento nel rispetto dei limiti imposti dalle specifiche disposizioni sulla tutela della Privacy indicate dal dlgs n° 196/2003. L'accesso potrà avvenire utilizzando la modulistica appositamente predisposta o mediante semplice richiesta circostanziata e debitamente sottoscritta, indirizzata al SUAP e contenente tutti gli elementi ed i dati indispensabili per soddisfare la richiesta.

Il Suap fornirà la risposta all'utente in forma scritta entro il termine di 30 giorni lavorativi.

Il Suap si impegna a garantire la **consultazione** dei soggetti **portatori di interessi collettivi o diffusi**, contemperandola con l'esigenza di assicurare la ragionevole durata del procedimento.

c) **semplificazione delle procedure / leale collaborazione e buona fede** - il Suap organizza e coordina un'azione amministrativa mirata ad arrecare il minor aggravio

possibile di obblighi, oneri e adempimenti a carico delle imprese.

Il Suap si impegna a razionalizzare e non aggravare i procedimenti amministrativi fornendo i necessari chiarimenti procedurali agli utenti, adottando il più possibile schemi riepilogativi sintetici e di semplice lettura e provvedendo al periodico **adeguamento dei termini di conclusione** dei procedimenti.

Il Suap partecipa alla rete regionale dei Suap - cui aderisce - anche suggerendo le modifiche necessarie per ridurre gli oneri a carico delle imprese e semplificare le procedure.

d) **accessibilità e funzionalità dei locali e disponibilità e cortesia degli addetti**

- Il Suap svolge la propria attività in locali accessibili e funzionali per l'utenza avendo cura di garantire costante cortesia e disponibilità quale 'stile' di gestione cui improntare i comportamenti dei propri operatori e le relazioni con il pubblico.

e) **acquisizione diretta, quando possibile, dei dati, delle informazioni e dei documenti riguardanti le imprese**,

tramite l'accesso alle banche dati e alle informazioni e documenti già in possesso del Comune di Pistoia o delle altre amministrazioni pubbliche - Nel rispetto dei principi di semplificazione nonché di quanto previsto dal DPR n° 445/2000 art. 43 e 43 bis, non sono richiesti all'utente documenti che l'Amministrazione può acquisire direttamente ed autonomamente dal registro delle imprese o da altre pubbliche amministrazioni, purché l'utente fornisca le indicazioni specifiche per poter procedere all'acquisizione del dato o del documento. Di tali indicazioni specifiche il SUAP provvede ad informare l'utente in occasione di ogni richiesta presentata e mediante scheda riassuntiva generale pubblicata sul sito internet.

f) attuazione del progetto di **dematerializzazione dei documenti** /

accesso ai servizi ed alle informazioni tramite **l'utilizzo delle tecnologie telematiche** - L'Amministrazione si impegna a rendere disponibile una specifica piattaforma telematica per l'invio/ricezione delle istanze e delle segnalazioni certificate di inizio attività e per la consultazione dell'iter delle pratiche da parte delle imprese. In attesa della completa realizzazione ed implementazione della piattaforma il Suap garantisce lo standard minimo previsto dal DPR 160/2010 attraverso l'uso della posta elettronica certificata [comune.pistoia@postacert.toscana.it](mailto:comune.pistoia@postacert.toscana.it) a cui ci si potrà rivolgere sempre utilizzando la propria firma digitale nel caso in cui siano inviate istanze o segnalazioni certificate.

Per la gestione di allegati voluminosi per i quali non sia possibile l'utilizzo del canale telematico l'utente può presentare l'allegato specifico al Suap, successivamente alla presentazione telematica della SCIA o dell'istanza di provvedimento, su supporto informatico (es. dvd) firmato digitalmente.

g) **rispetto dei tempi di conclusione del procedimento** -

Il Suap si attiene al rispetto dei termini di conclusione del procedimento previsti dal DPR 160/2010 e dalla Legge 241/90 e successive modifiche.

h) **introduzione**, in caso di omissioni, inadempienze o ritardi dello Sportello, della possibilità delle imprese - o loro associazioni - di segnalare eventuali disservizi e di avviare

**procedure di rimborso dei diritti** versati per le proprie pratiche amministrative con le modalità specificate nella parte III.

i) **continuità** - L'Amministrazione garantisce l'erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, eccezion fatta per cause di forza maggiore.

Eventuali casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, qualora dovuti a cause prevedibili o programmabili, saranno portati a conoscenza dell'utenza (mediante affissione presso gli uffici del SUAP di idoneo cartello informativo e pubblicazione di specifico avviso sul portale web dello sportello unico) con un anticipo di almeno 48 ore lavorative; contemporaneamente saranno adottate le misure volte ad arrecare agli utenti medesimi il minor disagio possibile.

In caso di interruzione dei collegamenti informatici e mancato funzionamento degli strumenti e dei dispositivi previsti per la presentazione telematica delle pratiche per un periodo superiore alle tre ore consecutive durante l'orario di apertura degli uffici, l'utente è autorizzato a trasmettere i documenti in formato cartaceo secondo le modalità stabilite dall'art. 38 del DPR n. 445/2000.

l) **efficacia ed efficienza - Riduzione progressiva degli oneri amministrativi a carico delle imprese** - Lo Sportello Unico per le Attività Produttive si impegna ad erogare il servizio alle imprese in modo idoneo a garantire il soddisfacimento delle richieste dell'utenza, e secondo obiettivi predefiniti di efficacia ed efficienza della struttura.

L'utente che usufruisce dei Servizi del SUAP può presentare **reclami o istanze** inerenti l'erogazione del servizio stesso, anche producendo documenti e formulando osservazioni o suggerimenti secondo il formulario allegato.

Il Comune definisce gli standard di qualità, gli obiettivi di efficienza ed efficacia del servizio dello Sportello Unico e le azioni per la riduzione degli oneri a carico delle imprese dopo aver consultato le associazioni di categoria e le organizzazioni imprenditoriali.

Al fine di acquisire tutte le osservazioni ed i suggerimenti improntati al miglioramento del servizio, e per favorire una standardizzazione e uniformazione delle interpretazioni in merito a normative e regolamentazioni inerenti le attività produttive l'Amministrazione organizza e coordina incontri e **gruppi di lavoro** con il coinvolgimento delle organizzazioni imprenditoriali e degli ordini professionali e con la partecipazione di Enti terzi che siano coinvolti nei procedimenti Suap.

L'Amministrazione Comunale si impegna, in sede di approvazione del Piano Esecutivo di Gestione (PEG) e del Piano degli Obiettivi annuali, a definire e realizzare un **Piano annuale di miglioramento della qualità del servizio** che recepisca le risultanze di tale confronto e delle attività di monitoraggio periodico del servizio.

**PARTE II**  
**GLI STRUMENTI DELLA CARTA**

**1. Gli Standard, gli indici di monitoraggio ed i livelli prestazionali**

Con la presente Carta dei Servizi l'Amministrazione individua gli standard cui si conforma l'attività del Suap per valutare l'accessibilità e qualità del servizio fornito, gli indici di monitoraggio e i livelli prestazionali (condizioni perché lo standard sia considerato raggiunto).

In via preliminare sono individuati i seguenti:

<b>Standard</b>	<b>Indici di monitoraggio</b>	<b>Livelli prestazionali</b>
Razionalizzazione di procedure complesse (qualora sia necessario acquisire pareri, nulla osta, autorizzazioni di più di due servizi comunali e/o Enti terzi)	Numero di conferenze di servizi attivate	Definiti nella delibera della Giunta Comunale n. 223 del 5/11/2010
Riduzione dei tempi di conclusione dei procedimenti autorizzativi	Numero delle procedure concluse con almeno una settimana di anticipo rispetto al termine di legge di cui all'Art. 7 del DPR 160/2010 e agli artt. 14 - 14 ter della L. 241/90	10%
Accesso ai servizi e alle informazioni	a) tempo massimo di risposta alle richieste di informazione via e mail;  b) tempo massimo di risposta ai reclami  c) termine massimo per il rimborso dei diritti di segreteria (di cui al successivo punto 4)  d) numero minimo di ore di apertura al pubblico del servizio	a) 2 giorni lavorativi  b) 30 giorni  c) 30 giorni dall'esito del reclamo  d) 9 ore settimanali

Il SUAP effettua il costante monitoraggio delle attività, finalizzato all'analisi e successivo miglioramento delle prestazioni erogate.

Gli standard, gli indici di monitoraggio e i livelli prestazionali del Suap sono soggetti a revisione secondo il Piano annuale di miglioramento di cui alla precedente parte I lettera l) sulla base di:

- a) osservazioni e suggerimenti pervenuti da parte delle associazioni ed organizzazioni imprenditoriali;
- b) risultanze dei report annuali di monitoraggio;
- c) risultanze dei questionari raccolti sulla percezione del servizio ricevuto da parte dell'utente (secondo il modello allegato A);
- d) eventuali nuove strategie di servizio promosse dalla Giunta Comunale;
- e) eventuale attivazione di processi di certificazione di qualità;
- f) convenzioni con Enti terzi per la gestione dei procedimenti

## **2. Qualità e Valutazione**

Per la verifica della qualità e della percezione del servizio da parte degli utenti è predisposto il questionario allegato sotto la lettera A che è a disposizione presso gli uffici.

Il questionario sarà fornito all'utenza non appena terminata la prestazione del servizio richiesto con il suggerimento che sia compilato prima di aver lasciato gli uffici.

Il modello allegato sotto la lettera B sarà posto a disposizione dell'utenza e specificatamente evidenziato all'interno degli uffici, per l'utilizzo nel caso in cui siano presentati reclami o richieste di rimborso.

I risultati dei questionari e dei reclami saranno analizzati da apposita commissione di valutazione costituita secondo quanto previsto nella parte terza della Carta dei Servizi.

## **PARTE III**

### **FORME DI TUTELA**

#### **3. Commissione di Valutazione**

L'Amministrazione che eroga il servizio istituisce una specifica commissione interna di Valutazione nominata dal Sindaco e composta da n° 5 unità di cui n° 3 soggetti esterni (in rappresentanza delle associazioni e degli ordini professionali) e n. 2 componenti interni dei Servizi Sviluppo Economico e Urbanistica e Assetto del Territorio.

Della commissione possono far parte anche ulteriori componenti già membri di altri organi di valutazione.

La commissione ha il compito di valutare i questionari di gradimento ricevuti dall'utenza, ricevere eventuali reclami o lamentele presentati dall'utente circa la presunta violazione di principi sanciti dalla Carta dei Servizi, indicare l'ammissibilità o meno del rimborso richiesto dall'utenza.

La partecipazione alle sedute della commissione è gratuita. Essa si riunisce in via ordinaria almeno una volta all'anno ed in via straordinaria ogni volta che siano presentati reclami o istanze specifiche in merito alle modalità di erogazione del servizio.

L'Amministrazione potrà avvalersi, per l'attuazione della fase di monitoraggio e controllo del Suap, di strutture organizzative analoghe già attivate all'interno dell'Amministrazione, anche di tutela generica e partecipazione del cittadino alla vita amministrativa, presenti obbligatoriamente per legge o per statuto.

Alla presentazione del reclamo, il SUAP comunicherà all'utente i tempi previsti per l'espletamento degli accertamenti da parte della commissione ed i mezzi dei quali l'utente può avvalersi in caso di risposta a lui sfavorevole.

Contestualmente, il Responsabile del SUAP ricevuto il reclamo o lamentela, verificherà la possibilità di trovare la soluzione più rapida per risolvere la controversia o comporre l'eventuale lite. Dell'eventuale composizione della lite la responsabile darà immediata comunicazione alla commissione per disporre il non luogo a procedere da parte della stessa.

La commissione di valutazione riferirà all'utente circa gli accertamenti compiuti attraverso il SUAP.

I componenti della commissione avranno libero accesso agli atti del servizio utili e necessari ad espletare il compito di tutela attribuitogli.

La commissione potrà proporre al responsabile del SUAP l'adozione di misure dirette a migliorare il Servizio o a limitare il contenzioso con gli utenti.

#### **4. Diritto al Rimborso**

Qualora il servizio reso sia, per qualità e tempestività, inferiore agli standard ed ai livelli previsti dalla Carta dei Servizi, l'utente ha diritto al rimborso dei diritti di segreteria di competenza del Comune. L'istanza di rimborso è esaminata dalla Commissione di Valutazione e l'Amministrazione Comunale è obbligata a conformarsi al pronunciamento della medesima. La procedura da seguire non dovrà vanificare per onerosità o durata il diritto al rimborso o risarcimento e dovrà rispettare i termini previsti nei livelli prestazionali. Fatta salva ogni azione disciplinare e penale, l'Amministrazione che eroga il servizio potrà

rivalersi civilmente e contabilmente nei confronti del dipendente al quale sia imputabile il danno o pregiudizio arrecato all'utente.

## **5. Responsabilità**

Il Servizio incaricato dell'applicazione della presente Carta è lo Sviluppo Economico. Il Dirigente del Servizio e la Responsabile del Suap rispondono della sua applicazione sia nei confronti degli utenti che del Comune di Pistoia.

## Allegato A

### **Questionario di valutazione dello Sportello Unico del Comune di PISTOIA**

Gentile Utente, con il presente questionario Le chiediamo di esprimere la Sua opinione se ed in quale misura lo Sportello Unico ha soddisfatto le Sue esigenze.

Le chiediamo inoltre di indicarci quali miglioramenti, eventualmente, ritenga di suggerirci.

Le Sue osservazioni costituiscono un giudizio immediato sulla prestazione che la Struttura Le ha reso e saranno utilizzate per migliorare la qualità del servizio stesso.

Per questo La ringraziamo sin d'ora per il Suo contributo.

### **QUESTIONARIO**

1. Tipologia di richiesta per la quale si è rivolto allo Sportello Unico:

\_\_\_\_\_;

2. Come giudica\* IL SERVIZIO RICEVUTO in relazione a:

• **Accoglienza ricevuta da parte degli operatori:**  1  2  3  4  5

Osservazioni \_\_\_\_\_

• **Segnaletica e Collocazione logistica del SUAP:**  1  2  3  4  5

Osservazioni \_\_\_\_\_

• **Utilità delle informazioni:**  1  2  3  4  5

Osservazioni \_\_\_\_\_

• **Puntualità e rispetto dei tempi:**  1  2  3  4  5

Osservazioni \_\_\_\_\_

• **Completezza dell'informazione:**  1  2  3  4  5

**COME GIUDICA NEL COMPLESSO IL SERVIZIO DEL SUAP del Comune di PISTOIA?**  1  2  3  4  5

\* 1 = Insufficiente; 2 = Scarso; 3 = Medio; 4 = Buono; 5 = Ottimo

Data \_\_\_\_\_



## Allegato B

### Istanza di RECLAMO e richiesta di rimborso allo Sportello Unico del Comune di PISTOIA

Gentile Utente, questo modello potrà essere da lei utilizzato quando il servizio reso è stato inferiore, per qualità e tempestività, agli standard ed ai livelli adottati e pubblicati che le riassumiamo nella tabella:

Accesso ai servizi e alle informazioni	a) tempo massimo di risposta alle richieste di informazione via e mail;	a) 2 giorni lavorativi
	b) tempo massimo di risposta ai reclami	b) 30 giorni
	c) termine massimo per il rimborso dei diritti di segreteria	c) 30 giorni dall'esito del reclamo
	d) numero minimo di ore di apertura al pubblico del servizio	9) ore settimanali

IL SUO RECLAMO E' RELATIVO A:

- a) Servizio di front office
- b) Servizio telefonico (nei giorni e orari di apertura al pubblico)
- c) Servizio di risposte via e mail
- d) Servizio di consulenza preventiva (su appuntamento)
- altro (omissioni, ritardi o inadempienze che si ritiene siano avvenuti):

---

**BREVE DESCRIZIONE DEI MOTIVI DEL RECLAMO:**

---

N° Pratica/data/circostanza in relazione alla quale si presenta il RECLAMO

---

Nome e Cognome \_\_\_\_\_ cod.fisc. \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_ telef. \_\_\_\_\_

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_