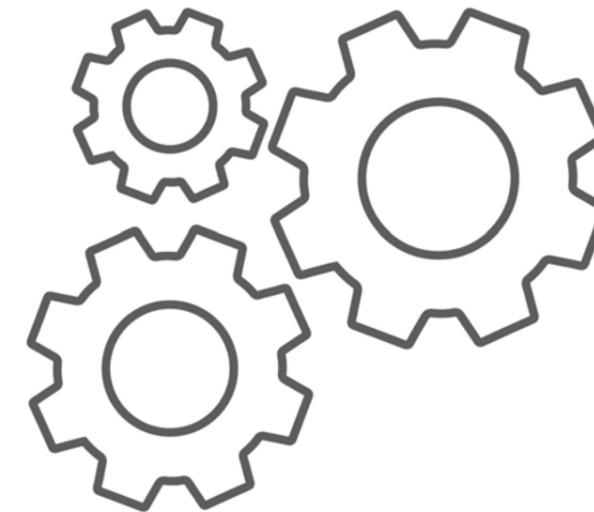


Carta
dei
servizi

Carta
dei
servizi



**Servizio SUAP,
Promozione Commercio e
Attività Produttive**



Comune di Ascoli Piceno
MEDAGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE PER ATTIVITÀ PARTIGIANA

È attualmente collocato a Palazzo dell'Arengo, ingresso B – front office e ricevimento pubblico in Via Tornasacco.



Il Servizio SUAP, Promozione Commercio e Attività Produttive è collocato nel Settore 7 – Pianificazione, Urbanistica, Progetti Speciali e Transizione Digitale. Con l'entrata in vigore del DPR n. 160 del 7 settembre 2010 viene adottato il Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo Sportello Unico per le Attività Produttive. Lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) nasce come strumento di semplificazione amministrativa per snellire i rapporti tra Pubblica Amministrazione ed utenza ed assicura al richiedente una risposta telematica unica e tempestiva in luogo degli altri uffici comunali e/o delle amministrazioni pubbliche comunque coinvolte nello stesso procedimento amministrativo. Ogni pratica deve dunque essere presentata e gestita esclusivamente in modalità telematica garantendo l'interoperabilità tra i vari soggetti pubblici interessati. Sono esclusi dall'ambito di applicazione del regolamento gli impianti e le infrastrutture energetiche, le attività connesse all'impiego di sorgenti ionizzanti e di materie radioattive, gli impianti nucleari e di smaltimento di rifiuti radioattivi, le attività di prospezione, ricerca e coltivazione di idrocarburi, nonché le infrastrutture strategiche e gli insediamenti produttivi di cui agli articoli 161 e

seguenti del decreto legislativo 12/4/2006, n. 163. La disciplina del SUAP prevede un procedimento automatizzato (nel caso in cui le attività siano soggette alla disciplina della SCIA) ed un procedimento ordinario in presenza di istanze di parte sulle quali l'amministrazione ha potere discrezionale (art. 7 e 8 del decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 160). L'Amministrazione Comunale, con Delibera di Giunta numero 74 del 19 maggio 2017, in attuazione delle normative vigenti, ha stabilito che, a partire dal 01/07/2017, per la presentazione delle istanze e per la gestione di tutti i procedimenti e dei connessi endo-procedimenti afferenti alle Attività Economiche-Produttive, debba essere utilizzata obbligatoriamente la piattaforma portale SUAP, <http://sportellounico.comune.ap.it/suap>, configurando così una gestione dello Sportello Unico delle Attività Produttive esclusivamente digitale. Le linee guida per la gestione del SUAP sono consultabili e scaricabili alla home page del portale SUAP AP. I procedimenti attivi, per settore e tipologia, le modalità operative e le informazioni utili sono pubblicate alla pagina:

https://sportellounico.comune.ap.it/suap/?page_id=924

Il Servizio SUAP e la gestione dell'attività sono certificati dal Bureau Veritas ai sensi della norma UNI ISO 9001:2015 – N° Certificato IT303025 – 1 – Campo di applicazione: Erogazione del servizio SUAP.

OBIETTIVI

Il Comune di Ascoli Piceno riconosce alla comunicazione istituzionale, all'informazione pubblica e all'attività di ascolto, valore di funzione strategica dell'azione amministrativa. L'Amministrazione comunale promuove i processi di comunicazione interna ed esterna quali obiettivi permanenti di miglioramento della struttura e della propria azione. In particolare le attività di informazione e comunicazione sono finalizzate a:

- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative per facilitarne l'applicazione;
- illustrare le attività e il funzionamento del Comune;
- favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- garantire l'esercizio del diritto di accesso ai documenti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi nel rispetto dei principi di tutela della riservatezza dei dati personali;
- favorire la comunicazione interna tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico che per migliorare l'efficienza dei propri interventi;

- f) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- g) promuovere l'immagine dell'Amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi e iniziative d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
- h) garantire la corretta veicolazione delle informazioni, nonché l'equa diffusione su tutti i media, delineando le linee di buone prassi da seguire (ad integrazione e nel rispetto delle disposizioni normative già vigenti e relative al codice di comportamenti dei dipendenti comunali) in tema di rilascio di dichiarazioni pubbliche.

DESTINATARI ED INTERLOCUTORI

Il Servizio ha come destinatari una serie di soggetti: Cittadino – utente, imprenditori e imprese commerciali, imprese artigiane, società, consorzi, cooperative, raggruppamenti temporanei di imprese, liberi professionisti, singoli, associati, Enti Pubblici ed Associazioni.

Di seguito, un elenco esemplificativo e non esaustivo di soggetti che interagiscono con il Servizio:

- privati cittadini;
- ditte individuali e società;
- cooperative;
- raggruppamenti temporanei di impresa e consorzi;
- enti pubblici;
- liberi professionisti;
- associazioni.

QUADRO LEGISLATIVO DI RIFERIMENTO

- Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267 e ss. mm. ii (c.d. *Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali*);
- Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss. mm. ii (c.d. *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*);
- Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e ss mm. ii (c.d. *Codice dei contratti pubblici*);
- Decreto del Presidente della Repubblica 5 ottobre 2010, n. 207 Regolamento di esecuzione ed attuazione del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163 per le parti ancora in vigore (c.d. *Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE*);
- Decreto Legge n. 76/2020, convertito con modificazioni in Legge n. 120/2020 e ss. mm. ii. (c.d. *Decreto semplificazioni*);
- Decreto Legge n. 77/2021, convertito con modificazioni in Legge n. 108/2021 e ss. mm. ii. (c.d. *Decreto semplificazioni bis*);
- Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n.160, "Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo sportello unico per le attività produttive, ai sensi dell'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133";
- Codice dell'amministrazione digitale (CAD) di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82;
- Legge 7 agosto 2015, n. 124 "Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche";
- Decreto legislativo 25 novembre 2016, n. 222, "Individuazione di procedimenti oggetto di autorizzazione, segnalazione certificata di inizio di attività (SCIA), silenzio assenso e comunicazione e di definizione dei regimi amministrativi applicabili a determinate attività e procedimenti, ai sensi dell'articolo 5 della legge 7 agosto 2015, n. 124";
- Protocollo Quadro di Legalità sottoscritto in data 26/07/2017;
- Decreto legislativo 82/2005 e ss. mm. ii. (c.d. *Codice dell'amministrazione digitale*).

IN SINTESI

Per tutta l'attività del Servizio, la normativa di riferimento, i procedimenti, la tempistica, le modalità di gestione consultare il portale SUAP AP:

<https://sportellounico.comune.ap.it/suap/>

STRUTTURA ORGANIZZATIVA E SEDE DEL SERVIZIO SUAP, PROMOZIONE COMMERCIO E ATTIVITÀ PRODUTTIVE

SETTORE 7 – PIANIFICAZIONE, URBANISTICA, PROGETTI SPECIALI E TRANSIZIONE DIGITALE	
Dirigente	Ing. Maurizio Piccioni
STRUTTURA OPERATIVA SERVIZIO SUAP, PROMOZIONE COMMERCIO E ATTIVITÀ PRODUTTIVE	
Responsabile incaricata di Posizione Organizzativa	Dott.ssa Cinzia Mascetti

Gli uffici hanno uno spazio dedicato alle attività di front office e ricevimento utenza.



SEDE
Il Servizio è ubicato al piano terra della sede comunale dell'Ente, presso l'ingresso B del Palazzo Arengo, situato in Piazza Arringo, 7, ad Ascoli Piceno. Gli uffici sono accessibili sia da Piazza Arringo sia da Via Tornasacco, accesso dedicato al front office e ricevimento del pubblico.
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO
Gli orari di accesso al pubblico, previo appuntamento , sono garantiti nelle seguenti fasce orarie:
<ul style="list-style-type: none"> • martedì dalle ore 15:00 alle ore 17:00; • giovedì dalle ore 15:00 alle ore 17:00.

IL PERSONALE DEL SERVIZIO SUAP, PROMOZIONE COMMERCIO E ATTIVITÀ PRODUTTIVE

DIRIGENTE		
NOMINATIVO	E-MAIL	
Ing. Maurizio Piccioni	<i>m.piccioni@comune.ap.it</i>	
RESPONSABILE DEL SERVIZIO		
NOMINATIVO	TELEFONO	E-MAIL
Dott.ssa Cinzia Mascetti	0736 298262	<i>c.mascetti@comune.ap.it</i>
PERSONALE ASSEGNATO AL SERVIZIO		
TELEFONO	0736 298269	0736 298303

PERSONALE ASSEGNATO AL SERVIZIO	
TELEFONO	
0736 298254	0736 298268
0736 298267	0736 298302

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI	CONTATTO DI RIFERIMENTO
Telefono	0736 298(269) – (267) – (303) – (254) – (268)
Di persona (previo appuntamento)	Comune di Ascoli Piceno – Via Tornasacco 63100 Ascoli Piceno
PEO	protocollo@comune.ap.it
PEC	suap.ap@pec.it
Portale SUAP AP	https://sportellounico.comune.ap.it/suap/
Pagina sito istituzionale	https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/4752

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio SUAP, Promozione Commercio e Attività Produttive e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

CLASSE DI QUALITÀ	SOTTOCLASSE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD – OBIETTIVI DI QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI RESE	RISULTATO DI QUALITÀ RAGGIUNTO
ACCESSIBILITÀ	ACCESSIBILITÀ FISICA	Giorni e orario di apertura al pubblico	Apertura al pubblico per 2 giorni alla settimana nella fascia pomeridiana per una maggiore fruibilità del servizio all'utenza interessata	Garantito, con possibilità di usufruire del servizio anche fuori le fasce orarie, previo appuntamento
	ACCESSIBILITÀ DI INFORMAZIONE	Numero di personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è composto da 6 addetti, in grado di fornire chiarimenti e suggerimenti sulle procedure	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale tecnico e/o amministrativo

ACCESSIBILITÀ	ACCESSIBILITÀ E TEMPISTICA	Tempo di attesa per ricevimento del pubblico	Il tempo di attesa per il ricevimento del pubblico è spesso nullo. Il servizio è svolto nella maggior parte dei casi previo appuntamento	Garantito
	ACCESSIBILITÀ MULTICANALE	Canali di comunicazione	Tutto il personale svolge giornalmente e costantemente il servizio preferibilmente attraverso canali telematici quali pec/peo/web/portale/videocall con massimizzazione dei tempi di esecuzione	Garantito, implementabile attraverso sensibilizzazione dell'utenza verso l'uso di strumenti telematici
EFFICACIA	AFFIDABILITÀ (CAPACITÀ DI PRESTARE IL SERVIZIO COME RICHIESTO)	Numero di reclami relativi al servizio erogato nell'anno solare	Rispondere tempestivamente a tutte le richieste che pervengono all'ufficio	Garantito: nessun reclamo
	CONFORMITÀ (CAPACITÀ DI OFFRIRE PRODOTTI CHE CORRISPONDANO AGLI STANDARD PREFISSATI)	Adeguata informazione da parte degli operatori	Quotidiana	Garantito
		Formazione e aggiornamento del personale	Costante	Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali

EFFICIENZA	TEMPESTIVITÀ E LIVELLI DI PRODUTTIVITÀ	Check list e liste di controllo delle attività	Il servizio, in merito alla tempestività, si attiene alle procedure individuate dal Sistema di Gestione di Qualità	Garantito
	TRASPARENZA	MODALITÀ DI DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI	Massima diffusione attraverso pubblicazione sul portale, informativa, modulistica, e-mail	Il sistema di gestione è certificato e tutta l'attività è pubblicata attraverso il portale SUAP AP
RASSICURAZIONE		TEMPISTICA DI DIFFUSIONE E AGGIORNAMENTO	Frequenza degli aggiornamenti	Costante
	RISERVATEZZA	GDPR	Pieno rispetto del regolamento sulla privacy ai sensi del GDPR	Garantito
RASSICURAZIONE	CORTESIA	Presenza di operatori in grado di fornire un servizio cordiale e personalizzato	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Garantito

Su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, il Responsabile del Servizio SUAP, Promozione Commercio e Attività Produttive produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

- i risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella degli "Standard di qualità dei servizi" con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti esplicandone le cause e proponendo i correttivi sull'attività della struttura organizzativa;
- gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti (da reperire presso l'URP);
- i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti tramite l'URP;
- eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in un incontro a seguito del quale il Responsabile del Servizio aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della presente Carta dei Servizi, in linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale.

Il Servizio redige, su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente del Servizio, un report indicando eventuali criticità riscontrate, affinché vengano segnalati i relativi adempimenti agli uffici interessati. Eventuali inadempimenti e/o omissioni saranno inseriti nel report che verrà utilizzato anche ai fini della valutazione da parte dell'O.I.V.

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

L'URP acquisisce annualmente le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti, attraverso indagini di Customer Satisfaction, allo scopo di monitorare la qualità dei servizi stessi, impegnandosi a mettere in pratica tutte le attività possibili volte a migliorare il rapporto con l'utenza.

Il processo di trasformazione e modernizzazione delle amministrazioni pubbliche avviato nei primi anni novanta è stato guidato soprattutto dalla necessità di migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche.

In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi,

ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori. Nonostante tale esigenza sia oggi largamente riconosciuta, e nonostante le numerose iniziative attivate dalle amministrazioni, permangono ancora incertezze nell'individuazione delle soluzioni più appropriate. Uno degli strumenti più utilizzati è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di customer satisfaction. Presso tutti gli sportelli Comunali, sono erogati in forma cartacea i questionari di valutazione. I medesimi quesiti sono pubblicati sul sito. La soddisfazione dell'utente può essere espressa anche attraverso la compilazione online dei form. In entrambi i casi (compilazione su modello cartaceo o online) viene assicurato l'anonimato dell'utente.

L'URP provvede ogni anno alla redazione di un report sulla base dei questionari ricevuti dagli altri uffici inviati o dallo stesso raccolti. Di norma è richiesto all'utenza di rispondere in merito ai seguenti punti: orario di apertura degli uffici; presenza o meno di barriere architettoniche; raggiungibilità delle sedi; individuazione delle competenze e delle responsabilità del Servizio; tempi di attesa per accedere ai servizi; ricerca delle informazioni; costi e tempi di erogazione del Servizio; competenza e professionalità degli operatori allo sportello; comportamento degli operatori; inconvenienze riscontrate; correttezza, completezza e affidabilità delle informazioni; adeguatezza della tempistica nel rilascio dei documenti; facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti; giudizio generale sul Servizio a cui ci si è rivolti.

Il Comune di Ascoli Piceno avvia delle indagini per verificare il livello di soddisfazione da parte degli utenti, al fine di migliorare le prestazioni offerte dall'Amministrazione. Viene consegnato agli utenti un questionario anonimo sottoponendo dei quesiti che soddisfano i seguenti indicatori:

- **accessibilità delle informazioni** (orario di apertura, facilità di accesso al servizio, accoglienza dell'ambiente);
- **tempestività dell'erogazione** (tempi di attesa allo sportello);
- **trasparenza dei tempi e costi di erogazione** (tempi di erogazione delle prestazioni con relativi costi);
- **trasparenza sulle responsabilità del servizio** (Individuazione degli operatori e delle competenze del servizio);
- **correttezza con l'utente** (professionalità e cortesia del personale);
- **affidabilità del servizio** (completezza delle informazioni erogate e disponibilità di modulistica adeguata);
- **compiutezza del servizio** (erogazione completa del servizio);
- **reclami e segnalazioni** (facilità nell'effettuare reclami o proporre suggerimenti).

Per quanto concerne i suggerimenti e i reclami, l'ufficio predisposto è l'URP. Esso è istituzionalmente votato a rappresentare un punto di ascolto delle richieste informative e delle necessità dei cittadini.

Attraverso la funzione di ascolto l'Amministrazione comprende meglio le esigenze dei cittadini ed è in grado di riconoscere le aree di miglioramento ed avviare le opportune azioni correttive.

Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo svolto dall'URP ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività svolta all'Amministrazione Comunale.

Ogni cittadino può presentare all'URP reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte del Servizio SUAP, Promozione Commercio e Attività Produttive, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e, più in generale, sull'attività svolta dall'Ente.

Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati tramite:

- contatto telefonico ai numeri 0736 298(910) – (916) – (969) – (917) (lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8:00 alle 14:00; martedì e giovedì dalle 8:00 alle 14:00 e dalle 14:30 alle 17:30);
- consegna/contatto diretta/o all'URP (Sportello Segnalazioni);
- posta elettronica: urp@comune.ap.it;
- posta ordinaria;
- servizio online: <https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/6422>

Le segnalazioni e i reclami vengono inseriti in un sistema informatizzato che ne garantisce la registrazione in un unico data base con cui l'URP, in caso di competenza di altri uffici, inoltra il reclamo all'ufficio preposto, vigila sui tempi della risposta e chiude la segnalazione rispondendo al cittadino con la massima celerità.

L'insieme dei reclami, delle segnalazioni e gli indicatori relativi alla gestione dell'erogazione del servizio da parte dell'URP entrano a far parte del rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi ed esaminati al fine del miglioramento della qualità.