Allegato A

COMUNE DI CRESPINA LORENZANA - Provincia di Pisa
AREA 3 PIANIFICAZIONE E ASSETTO DEL TERRITORIO

CARTA DEI SERVIZI SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE (SUAP), URBANISTICA, SPORTELLO UNICO EDILIZIA (SUE) ED AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI

Che cos'è la Carta dei Servizi?

E' il documento attraverso il quale il Comune di Crespina Lorenzana si impegna realmente a mantenere gli impegni presi in merito alla qualità dei servizi forniti.
Contiene:
- I principi cui si uniformano i servizi erogati a garanzia dei diritti dei cittadini;
-Tutte le informazioni sui servizi offerti;
-Quanto è necessario sapere per utilizzare al meglio i servizi offerti;
-I possibili percorsi d'azione in caso di inadempienza del Comune a fronte di quanto definito nella carta stessa.

Principi fondamentali:

Garanzie per i cittadini
Si garantisce un uguale trattamento tutti i cittadini senza distinzioni di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinioni politiche.

Uguaglianza e imparzialità
Ciò significa che nell'erogazione dei servizi nell'applicazione della legge, dei regolamenti e delle procedure gli addetti si comporteranno in maniera omogenea nei confronti di tutti gli utenti.

Continuità
Il Comune si impegna a fornire assistenza ai cittadini con continuità e regolarità nel tempo, riducendo al minimo la durata dei disservizi.
Eventuali chiusure dello sportello dovute ad esigenze organizzative, indisponibilità del personale o altre cause non prevedibili saranno comunicate tempestivamente attraverso il sito Internet.

In ogni caso è prevista la possibilità di riceve il pubblico per esigenze particolari anche fuori l'orario di apertura al pubblico previo appuntamento.

Partecipazione
Il Comune promuove il coinvolgimento dei cittadini, utenti del servizio, al fine di tutelare il diritto ad esprimersi nel caso in cui sia stato espresso i parere negativo o sia necessario apportare chiarimenti o integrazioni documentali e per consentirci di raccogliere informazioni necessarie al miglioramento.
Il Responsabile del Procedimento può convocare su richiesta del richiedente, la Conferenza dei Servizi o l'audizione in contraddittorio al fine di concordare quali sono le condizioni per superare la pronuncia negativa.
In sede di Conferenza dei Servizi o di Audizione in contradditorio possono intervenire oltre ai rappresentanti del Comune di Crespina Lorenzana, i rappresentanti designati o dagli Enti esterni, il richiedente o i suoi delegati.

Efficienza ed efficacia
Il Comune si impegna a migliorare i livelli di efficacia ed efficienza dei servizi forniti attraverso l'ottimizzazione delle risorse a disposizione.

Chiarezza e cortesia
Massima attenzione alla semplicità e comprensibilità del linguaggio nelle comunicazioni con gli utenti, attivazioni di specifici canali per messaggi riguardanti il servizio.
Particolare cura sull'aspetto legato alla cortesia delle persone che operano al suo interno.

Confort
Attenzione alla cura dei locali adibiti al front office sotto gli aspetti di facilità di accesso, luminosità ed igiene, sicurezza dei luoghi, riservatezza.

Ascolto degli operatori e dei loro rappresentanti
Ascolto dei suggerimenti, idee, orientamenti di fondo ovvero sensibilità all'evolversi delle esigenze dei cittadini.
Risposte motivate in seguito alle richieste respinte.

Riservatezza
Rispetto della riservatezza degli utenti che accedono al servizio.
Accesso limitato e controllato agli archivi delle pratiche.

Responsabilità
Il Comune è responsabile per le conseguenze derivanti da diniego o ritardo immotivato nel rilascio degli atti.

Doveri del cittadino
Le persone che intendono usufruire dei servizi proposti devono rispettare una serie di semplici regole in modo da collaborare ad un nuovo funzionamento.
In particolare sono tenuti a:
Utilizzare il servizio in base alle indicazioni fornite dal personale addetto allo sportello e previste dalla carta;
Consultare il sito del SUAP per la presentazione in via telematica di pratiche relative ad insediamenti di attività produttive, commerciali e/o di servizi: collegarsi al seguente indirizzo http://www.comune.crespinalorenzana.pi.it/il-cittadino/sportello-unico-attivita27-produttive/66

e seguire le istruzioni (tale sito del SUAP è raggiungibile anche direttamente all'indirizzo: http://suap.comune.crespinalorenzana.pi.it/FrontEnd/ ed è utile anche per la consultazione di News e testi normativi relativi alle varie attività);
Non avere comportamenti da recare disturbo ad altre persone e in particolar modo rispettare la privacy di coloro che accedono al servizio;

Sede del Servizio

Il Servizio (SUAP, Urbanistica, SUE e Autorizzazioni Ambientali) ha sede presso il Comune di Crespina Lorenzana situato in P.zza Cesare Battisti n.22;

Conoscere il servizio Sportello Unico Edilizia – Sportello Unico Attività Produttive Urbanistica ed Autorizzazioni Ambientali

Finalità del Servizio

Il servizio Edilizia Privata SUE (Sportello Unico Edilizia) e SUAP (Sportello Unico Attività Produttive) Urbanistica ed Autorizzazioni Ambientali è il punto di riferimento del cittadino, dei professionisti e delle imprese per autorizzare qualsiasi tipo di intervento o attività produttiva – edilizia – di autorizzazione ambientale nel territorio del Comune di Crespina Lorenzana.
Il Servizio cura tutti i rapporti fra il privato, il Comune e gli enti e/o i soggetti tenuti a pronunciarsi in merito a tali materie.

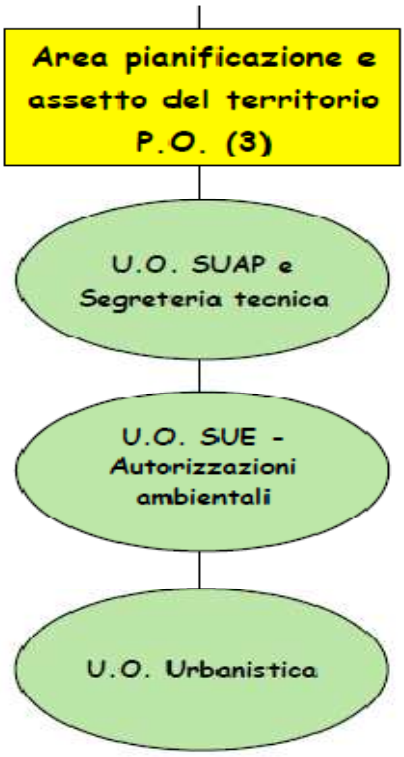
Descrizione delle U.O. dell'Area 3 Pianificazione e Assetto del Territorio:

L'Unità Operativa SUE – Autorizzazioni Ambientali/Urbanistica è il back office che conduce l'istruttoria tecnica e le procedure di autorizzazione dei titoli edilizi necessari alla trasformazione degli immobili di proprietà privata del Comune di Crespina Lorenzana. Il Servizio assicura lo sviluppo e la salvaguardia del territorio in conformità alle politiche urbanistiche comunali garantendo l'integrazione delle attività ed il coordinamento della progettazione e del controllo sul territorio.
Tale Unità Operativa SUE garantisce inoltre l'efficacia del controllo diretto sul territorio e la legittimità delle trasformazioni edilizie ed urbanistiche svolgendo, parallelamente all'attività istruttoria, l'attività di prevenzione e contrasto delle violazioni delle normative di settore in conformità alla normativa tecnico-edilizia in vigore.
Provvede all'irrogazione delle sanzioni per l'abusivismo edilizio e gestisce le attività di contenzioso con la Pubblica Amministrazione.
Il servizio svolge attività istruttoria relativa ai Permessi Costruire, Permessi Urbanistici Convenzionati, ai Piani Urbanistici Attuativi e a quanto nel dettaglio sotto specificato.
Per le procedure inerenti il contenzioso e nella repressione dell'abusivismo edilizio svolge le proprie mansioni in collaborazione con il Comando di Polizia Municipale.
I principali procedimenti gestiti sono:
-segnalazione certificata di inizio attività - S.C.I.A.;
-segnalazione certificata di inizio attività - S.C.I.A. - in alternativa al permesso di costruire;
-comunicazione di inizio lavori asseverata - C.I.L.A.;
-permesso di costruire;
-attestazione asseverata di agibilità;
-strumenti urbanistici esecutivi;
-certificato di destinazione urbanistica;
-contributo per il superamento delle barriere architettoniche;
- contributo a favore degli edifici di culto;

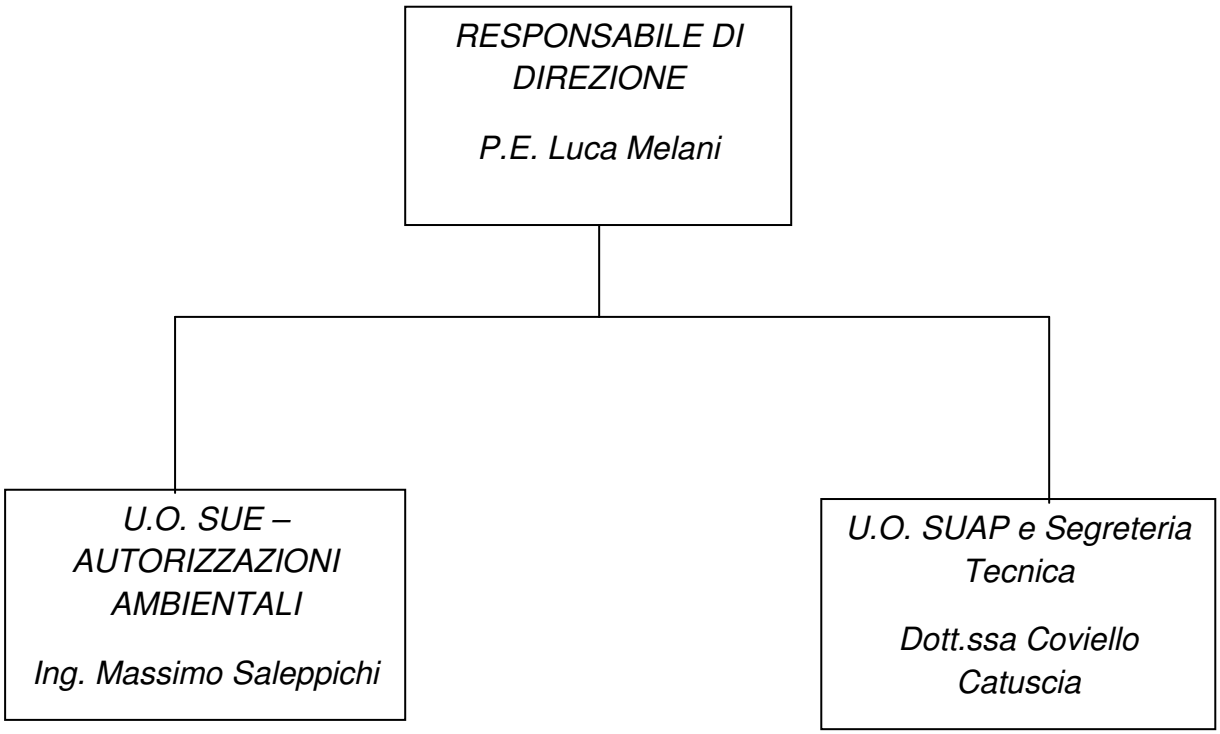
- vigilanza urbanistica-edilizia;
- certificato di idoneità alloggio per cittadini extracomunitari;
- inagibilità edifici;
- deposito frazionamenti;
- restituzione del contributo di costruzione;
L'attività di controllo e regolamentazione specifica da parte dell'Unità Operativa, oltre i procedimenti edilizi ed urbanistici, riguarda le autorizzazioni allo scarico fuori fognatura per civili abitazioni, problematiche fitosanitarie, esposti ed ordinanze per problematiche ambientali.

L'Unità Operativa SUAP svolge le funzioni di sportello informativo (Front Office) per la presentazione e gestione (Back Office) delle pratiche finalizzate all'acquisizione dei titoli (Autorizzazioni o SCIA) necessari per l'avvio o modifiche di attività produttive, commerciali e/o di servizi; tali funzioni sono svolte dal personale assegnato a tale Unità Operativa utilizzando l'apposito software (SuapWeb) collegato al Sistema Regionale STAR.
I principali procedimenti gestiti sono:
- Segnalazione Certificata di Inizio Attività e Autorizzazioni per l'avvio o modifica delle seguenti attività:
- attività commerciali (esercizi commerciali e commercio aree pubbliche);
- somministrazione di alimenti e bevande (bar, ristoranti, pizzerie ed esercizi similari);
- adempimenti sanitari - attività alimentari (notifica Reg. CE 852/2004, bollo CE e varie);
- attività di acconciatore ed estetista;
- strutture turistico-ricettive (compresi B&B, affittacamere, CAV, agriturismi, ecc…);
- spettacoli/intrattenimenti ed altre attività di polizia ammnistrativa;
- altre attività produttive e/o di servizi;
- adempimenti connessi a procedimenti di Autorizzazioni Uniche Ambientali (AUA);
- provvedimenti e/o adempimenti connessi ad orari attività

Macrostruttura



Struttura interna



Procedimenti assegnati

AREA 3 PIANIFICAZIONE E ASSETTO DEL TERRITORIO	***Responsabile del Procedimento ai sensi dell'art.5 della Legge 241/1990 e s.m.***
Procedimenti inerenti lo Sportello Unico Attività Produttive: *SCIA – AUA - AUTORIZZAZIONI – MANIFESTAZIONI - attribuiti mediante assegnazione di singolo procedimento mediante smistamento tramite sistema informatico Urbi e/o diretto presentato tramite SUAP Telematico;*	***Coviello Catuscia***
Procedimenti inerenti lo Sportello Unico Edilizia – Ambiente e Paesaggio: *CILA – SCIA – ATTESTAZIONE ASSEVERATA DI AGIBILITA' – INIZIO E FINE LAVORI – CONDONO EDILIZIO - ACCESSO AGLI ATTI – AUTORIZZAZIONE ALLO SCARICO – ISTANZE ED ESPOSTI IN MATERIA DI AMBIENTE – AUTORIZZAZIONI PAESAGGISTICHE – ACCERTAMENTI DI COMPATIBILITA' PAESAGGISTICHE – AUTORIZZAZIONI AI FINI DEL VINCOLO IDROGEOLOGICO attribuiti mediante assegnazione di singolo procedimento mediante smistamento tramite sistema informatico Urbi e/o diretto ;*	***Saleppichi Massimo***

Come accedere ai servizi

E' possibile incontrare il personale dei vari Servizi presso:

Unità Operativa	*Orario e luogo Sportello*	*Responsabile del procedimento*	*E.mail*
Sportello Unico Attività Produttive e Segreteria Tecnica	**** Martedì :*** *dalle ore 9,30 alle ore 12,30 e dalle ore 15,00 alle ore 17.30* **** Giovedì*** *: dalle ore 15,00 alle ore 17,30* **Sede di Crespina P.zza Cesare Battisti n.22*	*Dott. Coviello Catuscia*	*c.coviello@comune.crespinalorenzana.pi.it*
Sportello Unico Edilizia e Autorizzazioni Ambientali	**** Martedì :*** *dalle ore 9,30 alle ore 12,30 e dalle ore 15,00 alle ore 17.30* ***** Giovedì :*** *dalle ore 15,00 alle ore 17,30* **Sede di Crespina P.zza Cesare Battisti n.22;* *** sede Lorenzana Via A. Gramsci n.27*	*Ing. Massimo Saleppichi*	*m.saleppichi@comune.crespinalorenzana.pi.it*
Sportello Unico Edilizia Urbanistica	**** Martedì :*** *dalle ore 9,30 alle ore 12,30 e dalle ore 15,00 alle ore 17.30* **** Giovedì*** *: dalle ore 15,00 alle ore 17,30* **Sede di Crespina P.zza Cesare Battisti n.22*	*P.E. Luca Melani*	*l.melani@comune.crespinalorenzana.pi.it*

Ricevimento del pubblico

Al Servizio possono accedere sia professionisti (tecnici, commercialisti, ecc.) che privati cittadini. I colloqui sono di natura tecnica ed orientativa; vertono sull'applicazione dei regolamenti e sulle procedure.
Tutti i locali sono facilmente accessibili e raggiungibili anche da persone con ridotta o impedita capacità motoria.

Modulistica

Presentazione di una pratica edilizia:

SUE:
è possibile procede all'inoltro delle pratiche in forma cartacea all'ufficio protocollo comunale, oppure con PEC al seguente indirizzo: comune.crespinalorenzana.pi@postacert.toscana.it
Con le suddette modalità è altresì possibile presentare documenti e/o atti integrativi spontaneamente o su richiesta dello SUE.
Si ricorda che l'esecuzione di alcune trasformazioni sul territorio possono non essere assoggettate ad alcun titolo edilizio (edilizia libera), ma devono essere sempre eseguite sulla base della conoscenza degli strumenti urbanistici vigenti. A partire dagli interventi di manutenzione straordinaria, l'esecuzione di opere edilizie necessita di procedure progressivamente più complesse, a partire dalla Comunicazione di Inizio Attività Asseverata (CILA) alla Segnalazione Certificata di Inizio Attività (SCIA), il Permesso di Costruire (PDC) o al Piano Urbanistico Convenzionato (PUC) e/o al Programma Pluriennale di Miglioramento Agricolo Ambientale (P.M.A.A) e/o ai Piani Attuativi (P.A.) e/o di Riqualificazioni (R.Q).

SUAP:
le pratiche devono essere presentate in via telematica mediante l'apposito portale SUAP accessibile dal seguente indirizzo
http://www.comune.crespinalorenzana.pi.it/il-cittadino/sportello-unico-attivita27-produttive/66
(oppure direttamente dall'indirizzo: http://suap.comune.crespinalorenzana.pi.it/FrontEnd/);
su tale portale sono riportate le istruzioni da seguire per la presentazione della pratica e anche i principali testi normativi di riferimento per le varie attività.

Tariffe e modalità di versamento

SUE:
La presentazione di una nuova pratica deve essere accompagnata con il pagamento di bolli, diritti, e spese varie e ove necessario dagli oneri di urbanizzazione.
Per i costi specifici di ogni singolo procedimento e le modalità di versamento consultare la seguente sezione del sito istituzionale dell'Ente:
http://www.comune.crespinalorenzana.pi.it/il-cittadino/edilizia-privata-e-urbanistica/oneri-e-diritti/239

Operatività Area 3 Pianificazione e Assetto del Territorio -

SUE – Autorizzazioni Ambientali - Urbanistica
Attraverso il Servizio è possibile:

- ricevere chiarimenti o interpretazioni sul quadro normativo vigente in tema tecnico edilizio
- valutare in via preventiva la conformità agli strumenti urbanistici di interventi di trasformazione del territorio;
- ricevere informazioni sugli adempimenti necessari per le procedure, sulle tariffe, sull'iter istruttorio delle istanze, sulle sedute o sui pareri della Commissione Locale per il Paesaggio;
- ricevere chiarimenti o interpretazioni normative sulla documentazione amministrativa;
- avanzare richiesta di accesso agli atti;
– ricevere interpretazioni e chiarimenti riguardo ai provvedimenti locali e dirigenziali in materia urbanistica-edilizia;
– ricevere informazioni sui procedimenti relativi all'urbanistica e alle Autorizzazioni Ambientali;

SUAP:
Attraverso il Servizio è possibile:
– ricevere chiarimenti sul quadro normativo vigente relativo ai requisiti necessari per l'esercizio di attività produttive, commerciali e/o di servizi;
– ricevere informazioni sugli adempimenti necessari per le procedure e sull'iter istruttorio delle istanze e/o Segnalazioni Certificate di Inizio Attività;
– avanzare richiesta di accesso agli atti
– ricevere assistenza per la presentazione delle pratiche in via telematica;

Dove ottenere informazioni ed assistenza

Le informazioni sui servizi erogati possono essere reperite direttamente presso l'Ufficio tecnico (Responsabile di Area: P.E. Luca Melani; per il SUAP: Dott.ssa Covielllo Catuscia; per lo SUE- Autorizzazioni Ambientali: Ing. Massimo Saleppichi) del Comune, per telefono o sul sito internet: http://www.comune.crespinalorenzana.pi.it/homepage .
Sul sito web sono disponibili maggiori informazioni su normativa, modulistica e procedure relative alle Unità Operative dell'Area 3 Pianificazione e Assetto del Territorio.

Segnalazioni, reclami e ricorsi

L'Amministrazione è a disposizione per ascoltare eventuali suggerimenti e/o reclami riguardanti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta della Qualità. Segnalazioni, reclami o un ricorso possono essere presentati direttamente all'Ufficio Protocollo, tramite PEC o al seguente indirizzo di posta elettronica urp@comune.crespinalorenzana.pi.it . A segnalazioni, suggerimenti, sopralluoghi, reclami, esposti in forma scritta, si darà riscontro nel termine previsto di giorni 30. Il ricorso avverso un qualsiasi provvedimento edilizio può essere presentato entro 60 giorni della notifica dell'atto al Tribunale Amministrativo Regionale o entro 120 giorni della notifica dell'atto al Presidente della Repubblica.

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata o modificata quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito.