



Città di Biella

MEDAGLIA D' ORO AL VALORE MILITARE
MEDAGLIA D' ARGENTO AL MERITO CIVILE

**CARTA DEI SERVIZI
SPORTELLO UNICO ATTIVITA'
PRODUTTIVE
E POLIZIA AMMINISTRATIVA ED
URBANA**



Carta pubblicata il 18/11/2013

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO SPORTELLO UNICO E POLIZIA AMMINISTRATIVA ED URBANA



La Carta dei Servizi del Servizio Sportello Unico e Polizia Amministrativa ed Urbana descrive l'organizzazione del Servizio, i principi fondamentali a cui fa riferimento la struttura nell'erogazione dei servizi offerti, i relativi standard di qualità, le modalità di accesso.

E' quindi un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, rendendo più conoscibili le prestazioni che può ottenere. Con la Carta l'Amministrazione si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze dei cittadini.

La Carta non è una semplice "Guida ai servizi comunali", ma si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra Comune e cittadini/utenti.

Poiché essa introduce il concetto di "livello minimo di qualità del servizio", cui il cittadino ha diritto, l'Amministrazione ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

In definitiva, l'obiettivo della Carta è che diventi normale per il cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (per esempio sapere quanto tempo deve aspettare per l'evasione di una pratica) sia conoscere in anticipo i limiti delle sue aspettative.

PRINCIPI FONDAMENTALI.



a) Eguaglianza

Nell'erogazione dei servizi nessuna discriminazione è compiuta per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche; il Servizio si impegna a venire incontro ad eventuali esigenze di carattere linguistico o legate alla mobilità dell'utente, collaborando con tutte le altre strutture del territorio.

b) Imparzialità

Gli operatori del Servizio ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

c) Efficienza ed efficacia

Il Servizio impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia intesi nel seguente modo:

- ✦ per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo, tenendo conto delle risorse a disposizione e dei programmi stabiliti, perseguendo la maggiore semplificazione possibile e la riduzione dei costi;

- ✧ per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo, tenendo conto delle esigenze degli utenti e perseguendo la soddisfazione degli stessi; in quest'ottica si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al Servizio di essere corretto (garantendo il rispetto delle norme), favorevole all'utente (tenendo sempre conto degli interessi della collettività), tempestivo (in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute).

d) Continuità

L'erogazione dei servizi avviene con continuità e senza interruzioni nei giorni e negli orari individuati nelle pagine seguenti.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate tempestivamente all'utenza, unicamente alla motivazione dell'interruzione, mediante affissione di cartelli all'ingresso del Servizio e mediante pubblicazione sul sito Internet del Comune.

e) Cortesia e disponibilità

Il comportamento degli operatori è ispirato a presupposti di gentilezza e disponibilità nei rapporti con gli utenti, con l'auspicio che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione, la corretta erogazione del servizio.

f) Chiarezza e trasparenza

Gli operatori del Servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

L'utente ha diritto di conoscere le procedure collegate alle richieste espresse, lo stato di avanzamento della propria richiesta, i nomi dei responsabili del procedimento a cui rivolgersi, i tempi di erogazione dei servizi ed il nominativo del soggetto a cui rivolgersi nel caso in cui il servizio sia difforme rispetto a quanto indicato nei documenti ufficiali (leggi, regolamenti etc..).

g) Partecipazione

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto di partecipazione come segue:

- ✦ all'erogazione del servizio, confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione dello stesso;
- ✦ al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia, presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro, o fornendo suggerimenti verbali ;
- ✦ all'istruttoria del procedimento ove vi abbia interesse, esercitando il diritto di accesso, così come disciplinato dalla L. 241/90 e dal Regolamento comunale.



PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI



I principali riferimenti normativi relativi alla Carta dei Servizi sono:

- ✦ la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994;
- ✦ Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- ✦ Direttiva 24 marzo 2004 del ministro della Funzione Pubblica;
- ✦ Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;
- ✦ Legge n. 150 del 7 giugno 2000;
- ✦ Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- ✦ D. Lgs.vo n. 286 del 30.07.1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi";
- ✦ Deliberazione della G.C. di Biella n. 432 del 24/10/2011 di approvazione della Carta Generale dei Servizi del Comune di Biella.

I principali riferimenti normativi relativi all'attività del Servizio Sportello Unico e Polizia Amministrativa ed Urbana sono:

- ✦ **D. Lgs.vo 31 marzo 1998, n. 114** "Riforma della disciplina relativa al settore del commercio, a norma dell'art. 4 comma 4 della Legge 15 marzo 1997 n. 59";

- ✦ **L. 25 agosto 1991, n. 287** "Aggiornamento della normativa sull'insediamento e sull'attività di pubblici esercizi";
- ✦ **D. Lgs.vo 26 marzo 2010, n. 59** "Attuazione della direttiva 2006/123/CE relativa ai servizi nel mercato interno";
- ✦ **L. 7 agosto 1990 n. 241** "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- ✦ **D.P.R. 7 settembre 2010, n. 160** "Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo sportello unico per le attività produttive";
- ✦ **R.D. 18 giugno 1931, n. 773** "Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza";
- ✦ **Legge Regionale 12 novembre 1999, n. 28** "Disciplina, sviluppo ed incentivazione del commercio in Piemonte, in attuazione del D. Lgs.vo 31 marzo 1998, n. 114";
- ✦ **Legge Regionale 29 dicembre 2006, n. 38** "Disciplina dell'esercizio dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande";
- ✦ **Deliberazione Consiglio Regionale 29 ottobre 1999, n. 563 - 13414** "Indirizzi generali e criteri di programmazione urbanistica per l'insediamento del commercio al dettaglio in sede fissa, in attuazione del D. Lgs.vo 31 marzo 1998, n. 114";
- ✦ **Deliberazione Consiglio Regionale 1 marzo 2000, n. 626 - 3799** "Indirizzi regionali per la programmazione del commercio su area pubblica, in attuazione dell'articolo 28 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 114";
- ✦ **Deliberazione Giunta Regionale 2 aprile 2001, n. 32-2642** "L.R. 12 novembre 1999, n. 28 art. 11. Commercio su area pubblica. Criteri per la disciplina delle vicende giuridico amministrative del settore".
- ✦ **Deliberazione Giunta Regionale 8 febbraio 2010, n. 85-13268** "L.R. 29 dicembre 2006, n. 38 "Disciplina dell'esercizio dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande". Art. 8 "Indirizzi per la predisposizione, da parte dei comuni, dei criteri per l'insediamento delle attività". Prima applicazione.

IL SERVIZIO SPORTELLO UNICO E POLIZIA AMMINISTRATIVA ED URBANA

DOVE E QUANDO.

Il Servizio Sportello Unico e Polizia Amministrativa ed Urbana si trova al I° piano dello stabile sito in Via Tripoli 48.

Con il personale è possibile comunicare con i seguenti mezzi:

telefono: 015 3507 489 (Responsabile del Servizio S.U.A.P.)
015 3507 459 (Sportello Unico)
015 3507 224 (Commercio)
015 3507 295 (Polizia Amministrativa)
015 3507 281 (Polizia Urbana)

fax: 015 3507 461



E- mail: sportello@comune.biella.it (Sportello Unico)
ufficiocommercio@comune.biella.it (Commercio)
Poliziaurbana@comune.biella.it (Polizia Amministrativa)
ufficiopermessi@comune.biella.it (Polizia Urbana)

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO



Gli uffici sono aperti al pubblico nei seguenti orari:

Lunedì, Martedì, Mercoledì e Venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 12.00

Giovedì: dalle ore 8.00 alle ore 16.00

Il Comune di Biella sta lavorando per semplificare l'azione amministrativa, aumentando la gamma dei servizi che possono essere fruiti da casa, cercando di utilizzare tutti i canali disponibili, dal telefono al computer.

SERVIZI VIA COMPUTER. IL SITO WEB



Dal portale del Comune di Biella www.comune.biella.it, tramite la sezione "Uffici" è possibile accedere direttamente alla pagina del Servizio Sportello Unico Attività Produttive, all'interno del quale si trovano informazioni su iniziative intraprese dal Servizio a sostegno di attività economiche varie, informative relative ad obblighi dell'utenza conseguenti all'entrata in vigore di nuove normative e la modulistica. La parte relativa alla modulistica, che riguarda il commercio al dettaglio in sede fissa e le forme speciali di vendita, i pubblici esercizi per la somministrazione alimenti e bevande ed altre attività economiche, viene costantemente aggiornata ed implementata.

POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC)



La posta elettronica certificata (PEC) è un sistema di posta elettronica in grado di superare le debolezze della posta elettronica ordinaria (falsificazione del mittente, dell'orario di invio, della notifica di ricezione e altri elementi di un messaggio) e può, pertanto, essere utilizzata qualora sia necessario avere una prova dell'invio e della consegna di un determinato documento.

Facendo un paragone con le "spedizioni tradizionali" a cui siamo abituati, potremmo dire che la posta elettronica è come una lettera ordinaria, e la posta elettronica certificata è come una raccomandata con ricevuta di ritorno.

I cittadini che vogliono utilizzare tale strumento per comunicare con il Comune di Biella possono usare l'indirizzo PEC protocollo.comunebiella@pec.it.

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO.

Polizia Amministrativa ed Urbana.



Con l'espressione "Polizia" si fa riferimento alla funzione amministrativa che impone talune limitazioni particolari ai comportamenti dei singoli individui, affinché venga assicurata la pacifica convivenza tra gli stessi nel rispetto della legge e vengano evitati danni e pericoli che potrebbero derivare alla collettività.

A seconda della finalità preventiva o repressiva perseguita con l'attività di Polizia è possibile, in linea generale, distinguere tra:

- ✦ **Polizia Amministrativa**, che svolge una continua attività di vigilanza per impedire il verificarsi di fatti dannosi, adottando tutte le misure necessarie (funzione preventiva);
- ✦ **Polizia Giudiziaria** la quale, al contrario, interviene a seguito del fatto illecito, sia per impedire che dal fatto stesso derivino ulteriori effetti dannosi, sia per individuarne l'autore (funzione repressiva).

Le funzioni di Polizia Amministrativa sono state attribuite ai Comuni dai D.P.R. 24 luglio 1977 n. 616 e 31 marzo 1998 n. 112.

Con l'attività di **Polizia Urbana** si esplica un'attività di vigilanza sull'esatta osservanza da parte dei cittadini delle disposizioni legislative e regolamentari

nonché delle ordinanze, allo scopo di assicurare un'ordinata e pacifica convivenza sociale all'interno dei centri urbani.

Il Regolamento di Polizia Urbana rappresenta lo strumento con cui il Comune organizza e disciplina le attività che si svolgono all'interno dei centri abitati. In generale le norme contenute nel predetto regolamento sono volte a limitare la volontà dei cittadini affinché essi si astengano dal compiere azioni lesive per la comunità ed a prescrivere i comportamenti da osservare per l'esercizio di determinate attività (es. norme relative all'occupazione di suolo pubblico nell'ambito delle attività economiche e non).

Sportello Unico delle Attività Produttive.



Lo Sportello Unico per le Attività Produttive (S.U.A.P.) è lo sportello dove qualsiasi imprenditore può avviare o sviluppare un'impresa e ricevere tutti i chiarimenti sui requisiti e gli adempimenti necessari. Il S.U.A.P. semplifica e garantisce la conclusione delle pratiche in tempi rapidi e certi.

Il vantaggio principale è che l'imprenditore si rivolge ad un unico ufficio. Il S.U.A.P. è responsabile di tutti i procedimenti amministrativi relativi alle attività economiche e produttive di beni e servizi e di tutti i procedimenti amministrativi inerenti alla realizzazione, all'ampliamento, alla cessazione, alla riattivazione, alla localizzazione e alla rilocalizzazione di impianti produttivi.

I SERVIZI OFFERTI

Polizia Amministrativa ed Urbana.



Le funzioni di Polizia Amministrativa - disciplinate dal R.D. 18.06.1931 n. 773 (Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza) e dal relativo regolamento di esecuzione - più significative tra quelle attribuite alle competenze dei Comuni e gestite quindi dal Servizio a seguito dell'entrata in vigore del D.P.R. 616/77 sono le seguenti:

- ✦ il rilascio delle licenze previste in materia di impianto ed esercizio di ascensori per il trasporto di persone e di materiali di cui all'art. 60 (ora abrogato dal regolamento per la semplificazione dei procedimenti approvato con D.P.R. 30 aprile 1999 n. 162);
- ✦ il rilascio delle licenze per spettacoli e trattenimenti pubblici (art.68);
- ✦ il rilascio delle licenze per circhi equestri ed altre attrazioni dello spettacolo viaggiante (art. 69);
- ✦ la verifica di agibilità per teatri o luoghi di pubblico spettacolo (art.80);
- ✦ il rilascio delle licenze per sale giochi (art. 86);
- ✦ il ricevimento della dichiarazione di commercio di cose antiche ed usate (art. 126);
- ✦ la ricezione della segnalazione certificata di inizio attività (S.C.I.A.) relativa alle agenzie d'affari (art.115), con esclusione di quelle relative all'attività di recupero crediti, pubblici incanti, agenzie matrimoniali e pubbliche relazioni;
- ✦ il rilascio delle licenze per l'esercizio del mestiere di fochino, previo accertamento della capacità tecnica dell'interessato da parte della

- ✧ Commissione tecnica provinciale per gli esplosivi di cui all'art. 27 del D.P.R. 302/1956;
- ✧ il rilascio delle autorizzazioni per l'occupazione di suolo pubblico.

Il Servizio cura l'attività amministrativa di supporto alla Commissione Comunale di Vigilanza sui Locali di Pubblico Spettacolo ed istruisce i procedimenti relativi all'approvazione dei progetti per la costruzione o la sostanziale rinnovazione dei locali di pubblico spettacolo.

IL SERVIZIO SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE



Descrizione generale

Lo Sportello Unico Attività Produttive (S.U.A.P) ha come scopo principale la semplificazione delle procedure per il rilascio di autorizzazioni necessarie a chi svolge attività imprenditoriali.

Esso è stato introdotto nel nostro ordinamento giuridico dal D. Lgs.vo 31 marzo 1998, n. 112, che conferiva ai Comuni le funzioni amministrative concernenti **l'insediamento** delle attività produttive e stabiliva che queste funzioni dovessero essere esercitate attraverso un'unica struttura ed un unico procedimento, la disciplina del quale era rinviata ad un successivo regolamento, che è stato adottato con il D.P.R. 20 ottobre 1998, n. 447.

Successivamente il D.L. 112/98, convertito con Legge 6 agosto 2008, n. 133, ha previsto il riordino e la semplificazione della disciplina sopracitata, da attuarsi nuovamente mediante uno specifico regolamento.

La riforma del S.U.A.P. è stata quindi sancita dal D.P.R. 7 settembre 2010, n. 160, che, per finalità di semplificazione, snellezza e rapidità, efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa, ha individuato il S.U.A.P. come **l'unico** punto di accesso per il richiedente, in relazione a **tutte** le vicende amministrative riguardanti la sua attività produttiva, in grado di fornire una risposta unica e tempestiva, in luogo di tutte le pubbliche amministrazioni comunque coinvolte nel procedimento; ha inoltre notevolmente ampliato le competenze del S.U.A.P., in quanto quest'ultimo è divenuto il soggetto pubblico di riferimento territoriale per **tutti** i procedimenti che abbiano ad oggetto **l'esercizio** di attività produttive e di prestazione di servizi oltre che (come già in precedenza) per le azioni di localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione o riconversione, ampliamento o trasferimento, nonché cessazione o riattivazione delle suddette attività.

Il S.U.A.P. è dunque lo strumento che consente agli imprenditori di avere come unico punto di riferimento il Comune; esso coordina e gestisce tutti i rapporti con gli uffici interni e gli Enti coinvolti nelle varie fasi che concorrono al rilascio dell'autorizzazione e fa confluire in un unico provvedimento tutti i passaggi di pratiche da un ufficio all'altro della Pubblica Amministrazione.

Nel Comune di Biella, fanno capo al Servizio Sportello Unico Attività Produttive l'Ufficio Sportello Unico e l'Ufficio Commercio.

Competenze dell'Ufficio Sportello Unico.

L'Ufficio Sportello Unico è competente in ordine alla ricezione delle segnalazioni certificate di inizio attività (attività di **front office**). In tutti i casi in cui le attività da intraprendere siano soggette alla disciplina della Segnalazione Certificata di Inizio Attività (S.C.I.A.), l'art. 5 del D.P.R. 160/2010 impone di utilizzare il c.d. "procedimento automatizzato"; la segnalazione va inoltrata allo Sportello Unico con modalità **esclusivamente telematiche**.

La S.C.I.A. deve essere necessariamente utilizzata quando il rilascio del titolo abilitativo all'esercizio di attività imprenditoriale - commerciale o artigianale - dipenda esclusivamente dall'accertamento di requisiti e presupposti richiesti dalla legge o da atti amministrativi a contenuto generale e non sia previsto alcun limite o contingente complessivo o specifici strumenti di programmazione settoriale per il rilascio del titolo stesso (art. 19 della L. 241/90).

Di seguito si fornisce un elenco delle attività principali soggette a S.C.I.A. per le quali, dunque, è necessario dar corso al procedimento automatizzato:

Commercio al dettaglio

- ⤴ Esercizi di vicinato (commercio al dettaglio in locali con superficie fino a 250 mq);
- ⤴ Commercio per mezzo di apparecchi automatici;
- ⤴ Commercio elettronico;
- ⤴ Commercio al dettaglio in spacci interni;
- ⤴ Commercio al dettaglio presso il domicilio dei consumatori;
- ⤴ Commercio al dettaglio per corrispondenza, televisione o altri sistemi di comunicazione.

Pubblici Esercizi per la somministrazione di alimenti e bevande

- ⤴ Subentro/Variazioni;
- ⤴ Ampliamento o riduzione superficie di somministrazione;
- ⤴ Inizio attività di somministrazione congiuntamente ad attività di intrattenimento e svago;
- ⤴ Subentro in attività di somministrazione congiuntamente ad attività di intrattenimento e svago;
- ⤴ Inizio attività di somministrazione in scuole, ospedali, comunità religiose, caserme ecc.;
- ⤴ Inizio attività di somministrazione presso il domicilio del consumatore: catering - banqueting;
- ⤴ Inizio attività di somministrazione all'interno di sale cinematografiche, musei, teatri, sale da concerto, complessi sportivi;
- ⤴ Subentro in attività di somministrazione all'interno di sale cinematografiche, musei, teatri, sale da concerto, complessi sportivi.

Circoli Privati

- ⤴ Circolo privato aderente ad enti a carattere nazionale (affiliato) - Inizio attività di somministrazione alimenti e bevande;
- ⤴ Circolo privato aderente ad enti a carattere nazionale (affiliato) -

- ⤴ Affidamento in gestione a terzi;
- ⤴ Circolo privato non affiliato - Subentro in attività di somministrazione alimenti e bevande.

Vari

- ⤴ Agenzia d'affari;
- ⤴ Attività di acconciatore - Estetista;
- ⤴ Installazione di apparecchi e congegni semiautomatici ed elettronici (videogiochi) e /o altri giochi leciti;
- ⤴ Panifici;
- ⤴ Inizio attività di vendita cose antiche o usate;
- ⤴ Tintolavanderie;
- ⤴ Strutture ricettive.

La modulistica necessaria per le segnalazioni di cui sopra è reperibile sul sito dell'ufficio; la stessa, completa dei relativi allegati e firmata digitalmente, deve essere inoltrata esclusivamente per via telematica al seguente indirizzo di posta elettronica certificata (P.E.C.): protocollo.comunebiella@pec.it

Nel caso in cui il richiedente non disponga di firma digitale, la trasmissione della segnalazione deve necessariamente avvenire tramite intermediario (Es. Associazioni di categoria, Studi professionali) dotato di firma digitale, allegando il modello di procura debitamente compilato (anch'esso reperibile sul sito).

La ricevuta di presentazione della segnalazione abilita l'interessato ad avviare **immediatamente** l'attività oggetto di segnalazione. L'Ufficio Sportello, al momento della presentazione, verifica la completezza formale della segnalazione e dei relativi allegati e trasmette con modalità telematica eventuali richieste di integrazioni e/o di chiarimenti al soggetto interessato. Provvede inoltre a inviare, sempre in via telematica, alle amministrazioni ed agli uffici competenti, le richieste delle verifiche di merito, volte ad accertare la sussistenza dei presupposti e dei requisiti richiesti dalle varie normative di riferimento delle diverse attività.

Tali verifiche devono essere compiute nel termine di **60** giorni dal ricevimento della segnalazione, come dispone l'art. 19 della L. 241/90, ai sensi del quale l'ufficio competente, in caso di accertata carenza dei requisiti e dei presupposti per l'esercizio dell'attività segnalata, nel termine indicato adotta motivati provvedimenti di divieto di prosecuzione dell'attività e di rimozione degli eventuali effetti dannosi della stessa, salvo che, ove ciò sia possibile, l'interessato provveda a conformare alla normativa vigente detta attività ed i suoi effetti entro un termine fissato dall'ufficio che non può essere comunque inferiore a 30 giorni.

L'Ufficio Sportello Unico è competente anche relativamente all'istruttoria delle istanze relative all'insediamento delle attività produttive (nonché alla ristrutturazione, riconversione, ampliamento, trasferimento etc. delle stesse). Il procedimento previsto per le istanze di cui trattasi è denominato "procedimento ordinario" ed è regolato dall'art. 7 del D.P.R. 160/2010. Anche in questo caso le modalità di interlocuzione tra i vari soggetti interessati devono essere esclusivamente telematiche.

Nel procedimento ordinario, a seguito della presentazione dell'istanza, l'Ufficio può chiedere all'interessato eventuale documentazione integrativa da fornirsi entro **30** giorni dal ricevimento dell'istanza. Entro **30** giorni dal termine indicato l'Ufficio adotta il provvedimento conclusivo o indice una conferenza di servizi.

Quando è necessario acquisire intese, nulla osta, concerti od assensi di diverse amministrazioni pubbliche, il responsabile dell'Ufficio può infatti indire una conferenza di servizi, ai sensi e per gli effetti previsti dagli articoli da 14 a 14 quinquies della L. 241/90, anche su istanza del soggetto interessato. La conferenza di servizi è sempre indetta nel caso in cui i procedimenti necessari per acquisire le suddette intese, nulla osta, concerti od assensi abbiano una durata superiore ai 90 giorni. Ove non venga invece attivata la conferenza di servizi, se gli altri uffici comunali o le altre amministrazioni competenti non si pronuncino sulle questioni di loro competenza, l'Ufficio conclude in ogni caso il procedimento, prescindendo dall'avviso dei soggetti interpellati.

E' di competenza dell'Ufficio il rilascio delle autorizzazioni per le **medie strutture** (esercizi aventi superficie compresa tra i 251 e i 2.500 mq). Queste, a differenza degli esercizi di vicinato, che il privato può attivare in qualsiasi zona del territorio

comunale, sono soggette alla programmazione del Comune, che deve adottare i criteri di insediamento sul territorio di questa tipologia di esercizi. La loro attivazione, quando possibile, deve essere autorizzata dal Comune, su domanda degli interessati. La normativa in vigore prevede un termine non superiore a **90** giorni dalla data del ricevimento dell'istanza, entro il quale le domande devono ritenersi accolte qualora non venga comunicato il provvedimento di diniego.

L'istanza, in carta da bollo, va presentata su apposita modulistica regionale reperibile sul sito della Regione Piemonte.

E' altresì di competenza dell'Ufficio il rilascio delle autorizzazioni per le **grandi strutture** (esercizi aventi superficie superiore ai 2.500. mq.)

Queste strutture sono soggette alla programmazione regionale e ad un procedimento amministrativo complesso, nel quale partecipano, attraverso una Conferenza di Servizi, la Regione, la Provincia e i Comuni interessati. In particolare:

- ✦ la Conferenza di Servizi deve essere convocata entro **60** giorni dal ricevimento della domanda;
- ✦ la Conferenza di Servizi deve deliberare sulla domanda entro un termine di **90** giorni dalla sua convocazione;
- ✦ la domanda si considera accolta se, entro un termine massimo di **120** giorni dalla convocazione della Conferenza, non viene comunicato il provvedimento di diniego.

L'Ufficio è competente anche in ordine all'attività inerente l'installazione e l'esercizio degli **impianti di distribuzione carburanti**. Tale attività, prima del 1998 era di competenza della Regione; poi, con il D. Lgs.vo 32/98, è passata alla competenza del Comune, che rilascia apposita "autorizzazione". Oltre alle pratiche di nuove installazioni l'Ufficio segue anche quelle relative alla "modifica e potenziamento", nonché i trasferimenti di titolarità e/o di gestione, le sospensioni e le cessazioni di attività. L'autorizzazione rilasciata dall'Ufficio ha durata illimitata, salvo revoca nei casi previsti dalla normativa vigente, ed è soggetta al solo "collaudo" allo scadere dei quindici anni dal rilascio, al fine di verificare, a richiesta dell'interessato, l'idoneità tecnica degli impianti ai fini della sicurezza sanitaria ed ambientale.

L'Ufficio interviene anche per una corretta disciplina degli orari di apertura e dell'esercizio di attività integrative al distributore di carburante, che offrano autonomi servizi all'auto ed all'automobilista.

Il rilascio dell'autorizzazione è subordinato, oltre che al rispetto della normativa nazionale e regionale, all'ottenimento dei pareri positivi degli altri uffici comunali coinvolti nella procedura, nonché degli enti esterni quali Vigili del Fuoco, Agenzia delle Dogane, A.S.L., A.R.P.A., Provincia (nel caso in cui l'impianto si collochi su tratti provinciali).

Principali competenze dell'Ufficio Commercio.

Commercio in sede fissa.



Per tutte le attività commerciali l'Ufficio è competente in merito all'istruttoria; effettua le verifiche sull'esistenza dei requisiti e dei presupposti per l'esercizio dell'attività.

Nel caso di attività già iniziata a seguito di presentazione di S.C.I.A., qualora venga accertata l'inesistenza di tali requisiti e presupposti, ai sensi del già menzionato art. 19 della L. 241/90, nel termine di **60** giorni dal ricevimento della segnalazione, l'Ufficio adotta motivati provvedimenti di divieto di prosecuzione dell'attività e di rimozione degli eventuali effetti dannosi della stessa, salvo che, ove ciò sia possibile, l'interessato provveda a conformare alla normativa vigente detta attività ed i suoi effetti entro un termine fissato, che non può essere comunque inferiore a 30 giorni.

La normativa vigente prescrive il possesso di requisiti **morali e professionali** (questi ultimi solo per la vendita di prodotti alimentari).

Per quanto riguarda i **requisiti morali** è stabilito che non possano esercitare l'attività di vendita i soggetti che siano stati dichiarati delinquenti abituali, professionali o per tendenza, salvo che abbiano ottenuto la riabilitazione giudiziale, e coloro che abbiano riportato una condanna con sentenza passata in giudicato per determinati reati, indicati all'articolo 71 comma 1 del D. Lgs.vo 59/2010, o che siano sottoposti ad una delle misure di prevenzione specificate dalla legge.

L'accertamento, **a carattere generale**, e non a campione, consiste nel verificare d'Ufficio, presso il Casellario giudiziale, se coloro che segnalano l'inizio attività abbiano subito una o più condanne che escludono la capacità di svolgere attività commerciale. Nel caso in cui si accerti l'esistenza di una condanna inabilitante, la capacità commerciale si acquista automaticamente per il semplice decorso di cinque anni, calcolati dal momento in cui la pena è stata scontata o è stata in altro modo estinta.

Il divieto di esercizio dell'attività non si applica qualora, con sentenza passata in giudicato, sia stata concessa la sospensione condizionale della pena, sempre che non intervengano circostanze idonee ad incidere sulla revoca della sospensione.

In caso di società, associazioni od organismi collettivi, i requisiti morali devono essere posseduti dal legale rappresentante, da altra persona preposta all'attività commerciale e da tutti i soggetti individuati dall'articolo 2, comma 3, del D.P.R. 3 giugno 1998, n. 252.

I **requisiti professionali** sono stabiliti al comma 6 dell'articolo 71, che vieta l'esercizio di un'attività di commercio relativa al settore merceologico alimentare a chi non sia in possesso di uno dei seguenti requisiti professionali:

a) avere frequentato con esito positivo un corso professionale per il commercio, la preparazione o la somministrazione degli alimenti, istituito o riconosciuto dalle Regioni o dalle province autonome di Trento e Bolzano;

b) avere prestato la propria opera per almeno due anni, anche non continuativi, nel quinquennio precedente, presso imprese esercenti l'attività nel settore alimentare o nel settore della somministrazione di alimenti e bevande, in qualità di dipendente qualificato addetto alla vendita o all'amministrazione o alla preparazione degli alimenti, o in qualità di socio lavoratore o, se trattasi di coniuge, parente o affine,

entro il terzo grado, dell'imprenditore, in qualità di coadiutore familiare, comprovata dalla iscrizione all'Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale;

c) essere in possesso di un diploma di scuola secondaria superiore o di laurea, anche triennale, o di altra scuola ad indirizzo professionale, almeno triennale, purché nel corso di studi siano previste materie attinenti al commercio, alla preparazione o alla somministrazione degli alimenti.

L'ufficio verifica altresì il rispetto delle norme urbanistiche e di destinazione d'uso di tutti i locali destinati a sede di attività commerciale.

Commercio su area pubblica.



L'Ufficio è titolare delle funzioni amministrative relative all'attività di commercio su aree pubbliche.

Per aree pubbliche si intendono "le strade, i canali, le piazze, comprese quelle di proprietà privata gravate da servitù di pubblico passaggio" (art. 27 comma 1 lett. b del D. Lgs.vo 114/98). Tale forma di commercio può essere esercitata con due modalità:

- ✦ mediante autorizzazione di **tipo "A"**, su posto fisso e cioè su posteggi, mercatali od extramercatali;
- ✦ mediante autorizzazione di **tipo "B"** su qualsiasi area, purché in forma itinerante. In quest'ultimo caso gli operatori commerciali possono fermarsi in un determinato punto per il tempo strettamente necessario per effettuare le transazioni (un'ora di permanenza nel medesimo punto, ed obbligo di spostamento di almeno 500 mt.).

Le autorizzazioni possono essere rilasciate, oltre che alle persone fisiche, alle società di persone e di capitali ed alle cooperative.

Anche per il commercio su area pubblica sono richiesti i medesimi requisiti morali e professionali descritti con riferimento al commercio al dettaglio in sede fissa, per i quali si rimanda quindi al paragrafo precedente.

L'autorizzazione di tipo "A" è da considerarsi indissolubilmente legata al posteggio; per l'assegnazione dei posteggi su un'area mercatale ed il rilascio delle relative autorizzazioni l'Ufficio indice un bando pubblico, in base alla normativa emanata dalla Regione. Il relativo procedimento si conclude entro **90** giorni decorrenti dal quindicesimo giorno successivo alla scadenza del termine previsto nel bando per la presentazione delle domande.

Chi intende ottenere l'autorizzazione di tipo "A" deve presentare domanda utilizzando apposito modello regionale, entro il termine stabilito dal bando. La domanda va esclusivamente spedita per posta a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno.

Nell'ambito del territorio comunale esistono due aree mercatali principali, quella di Piazza Falcone e quella di Piazza Martiri della Libertà.

Il mercato di Piazza Falcone si svolge nei giorni di lunedì e di giovedì, con orario dalle ore 7.30 alle ore 14.00 e nel giorno di sabato con orario dalle ore 7.30 alle ore 19.00 (19.30 nel periodo di vigenza dell'ora legale).

Il Mercato di Piazza Martiri della Libertà ha luogo nelle giornate di martedì e di venerdì, con orario dalle ore 7.30 alle ore 13.00.

L'autorizzazione di tipo "B" per il commercio itinerante è rilasciata dal Comune nel quale il richiedente "intende avviare l'attività" (fino a poco tempo fa si doveva chiedere al Comune di residenza, in caso di persona fisica o al Comune in cui era situata la sede legale, in caso di persona giuridica). La richiesta si considera accolta quando entro **60** giorni dalla data di presentazione della domanda il Comune non comunichi il diniego (è quindi un caso di silenzio assenso).

A partire dall'anno 2011 tutte le imprese operanti su area pubblica devono allegare all'autorizzazione il **modello V.A.R.A.** (Verifica Annuale Regolarità Aree pubbliche) che viene rilasciato dall'Ufficio a seguito del controllo annuale sulla regolarità contributiva e fiscale delle imprese. In caso di accertata inadempienza

delle imprese ai suddetti obblighi contributivi e fiscali, l'Ufficio è tenuto a sospendere l'autorizzazione per sei mesi; scaduto tale termine, qualora l'operatore non abbia provveduto alla regolarizzazione della propria posizione, l'Ufficio deve adottare un provvedimento di revoca dell'autorizzazione.

Somministrazione di alimenti e bevande.



L'Ufficio è titolare delle funzioni amministrative relative all'attività di somministrazione alimenti e bevande (bar, ristoranti, tavole calde, pizzerie).

L'attività di somministrazione alimenti e bevande ha un aspetto peculiare rispetto alle altre forme di commercio, dato dalla necessità di controllare e di accedere ai locali per fini di pubblica sicurezza da parte delle autorità competenti. Tale necessità ha fatto sì che, in passato, l'attività di somministrazione fosse sottoposta ad un'autorizzazione di Polizia, ai sensi del Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza, approvato con R.D. 773/1931 e che, ancora oggi, pur essendo prevista un'autorizzazione di carattere più propriamente amministrativo, l'attività sia sottoposta a numerose disposizioni ai fini di pubblica sicurezza.

In particolare si rileva il potere del Questore di sospendere l'attività fino a 15 giorni (in caso di tumulti, disordini, o quando l'esercizio sia abituale ritrovo di persone pregiudicate o pericolose o comunque costituisca un pericolo per l'ordine pubblico, la moralità pubblica, il buon costume e per la sicurezza dei cittadini, ai sensi dell'art. 100 del citato T.U.L.P.S.) e la necessità che i locali dell'esercizio possiedano determinati requisiti di sorvegliabilità (stabiliti con decreto del Ministero dell'Interno 17 dicembre 1992, n. 564).

Per somministrazione di alimenti e bevande si intende la vendita **per il consumo sul posto**, che comprende tutti i casi in cui gli acquirenti consumano i prodotti nei locali dell'esercizio o in una superficie aperta al pubblico, all'uopo attrezzati. Proprio la presenza delle "attrezzature" è quello che differenzia l'attività di somministrazione da altre attività di preparazione e vendita di alimenti, quali quelle artigiane (es. gelaterie) o di commercio al dettaglio. Queste ultime, infatti,

possono vendere anche prodotti pronti per il consumo immediato, ma in nessun caso possono mettere a disposizione dei clienti delle attrezzature (come i tavoli o le sedie) direttamente finalizzate al consumo.

L'apertura di un esercizio di somministrazione alimenti e bevande è soggetta ad autorizzazione.

E' richiesto il possesso dei requisiti, sia morali che professionali già elencati nel paragrafo relativo al commercio al dettaglio con l'aggiunta, per quanto riguarda i requisiti morali, come causa di inabilità commerciale anche l'aver riportato, con sentenza passata in giudicato, una condanna per reati contro la moralità pubblica ed il buon costume, per delitti commessi in stato di ubriachezza o in stato di intossicazione da stupefacenti, per reati connessi all'assunzione di alcol, di sostanze stupefacenti o psicotrope, o al gioco d'azzardo, o alle scommesse clandestine e per infrazioni alle norme sui giochi.

Il requisito professionale deve essere posseduto da tutti i soggetti che sono comunque incaricati della somministrazione di alimenti e bevande e quindi dal titolare e, nel caso di società dal legale rappresentante, se provvede personalmente alle somministrazioni; altrimenti dalla persona specificamente **delegata** all'attività.

Anche nel caso dell'attività di che trattasi è necessario il rispetto delle norme urbanistiche e di destinazione d'uso dei locali.

L'istruttoria compiuta dall'ufficio non si limita però al controllo dell'esistenza dei requisiti soggettivi e dei locali, ma è più complessa, in quanto la normativa attualmente in vigore prescrive una serie di adempimenti da parte del richiedente, quali:

- ✦ **la determinazione del fabbisogno totale dei posti a parcheggio**, da computare in relazione alla superficie di somministrazione, applicando a detta superficie determinate formule matematiche diversificate a seconda della zona di ubicazione dell'esercizio. Per superficie di somministrazione si intende l'area opportunamente attrezzata, destinata alla somministrazione di alimenti e bevande, compresa quella occupata da banchi, casse, scaffalature, arredi vari e simili, e la porzione di suolo, variamente
- ✦ delimitata - coperta o scoperta - posta all'esterno degli esercizi di somministrazione, appositamente destinata ed attrezzata al servizio di ristoro dei consumatori e funzionalmente connessa all'esercizio stesso (c.d. dehors). Non costituisce superficie di somministrazione quella destinata ai magazzini, cucine, depositi, locali di lavorazione appositamente allo scopo dedicati, uffici, servizi igienici, spogliatoi e servizi igienici per il personale;
- ✦ **la presentazione della valutazione di impatto sulla viabilità**, qualora la superficie di somministrazione come sopra definita sia superiore a mq. 80 e ad esclusione degli esercizi ubicati nell'addensamento commerciale A1 (corrispondente al centro storico e comprendente le zone del Piazza, del Vernato e di Chiavazza);
- ✦ **la presentazione di idoneo studio**, sottoscritto da professionista abilitato alla sua redazione, che esamina e valuta le componenti ambientali indispensabili a rendere compatibile l'insediamento dell'esercizio di somministrazione di alimenti e bevande (componenti ambientali e paesaggistiche, quali clima acustico, atmosfera e paesaggio e componenti progettuali, quali sicurezza degli impianti e prevenzione incendi, rifiuti e barriere architettoniche).

La domanda di autorizzazione, in bollo, va presentata su apposita modulistica fornita dall'Ufficio e disponibile sul sito internet.

Qualora l'Ufficio non si pronuncia, la domanda si considera accolta trascorsi **60** giorni dalla sua presentazione.

E' soggetto ad autorizzazione ed al rispetto della D.G.R. di cui sopra anche il **trasferimento** degli esercizi di somministrazione.

Non sono invece soggette alla richiesta di autorizzazione e quindi al rispetto della D.G.R. sopra citata, ferma restando la necessità del rispetto dei requisiti

soggettivi e dei locali, le attività di somministrazione alimenti e bevande effettuate:

- ♣ negli esercizi in cui la somministrazione al pubblico di alimenti e bevande è effettuata congiuntamente ad attività di intrattenimento e svago, quando quest'ultima attività è prevalente rispetto a quella della somministrazione (es. discoteca o sala giochi con annessa attività di somministrazione);
- ♣ negli esercizi annessi ad alberghi, pensioni, locande od altri complessi

ricettivi, limitatamente alle prestazioni rese agli alloggiati;

- ♣ negli esercizi situati all'interno delle aree di servizio delle autostrade e strade extraurbane principali, sui mezzi di trasporto pubblico e all'interno delle stazioni dei mezzi di trasporto pubblico;
- ♣ negli esercizi posti nell'ambito degli impianti stradali di distribuzione carburanti, purché l'attività sia funzionalmente e logisticamente svolta in connessione con l'attività di distribuzione carburanti;
- ♣ al domicilio del consumatore;
- ♣ nelle mense aziendali, purché esercitata a favore dei propri dipendenti da amministrazioni, enti o imprese pubbliche;
- ♣ nei circoli e associazioni aderenti ad enti od organizzazioni nazionali con finalità assistenziali riconosciute dal Ministero dell'Interno;
- ♣ in scuole, ospedali, comunità religiose, stabilimenti delle forze dell'ordine, caserme e strutture di accoglienza o sostegno, case di cura, case di riposo, asili infantili;
- ♣ all'interno di sale cinematografiche, musei, teatri, sale da concerto, complessi sportivi e simili, limitatamente ai fruitori delle attività stesse;
- ♣ negli esercizi situati in immobili aventi caratteristiche turistico-ricettive, di proprietà di enti pubblici, utilizzati ai fini della valorizzazione del patrimonio enogastronomico, culturale e turistico locale.

In tutti questi casi l'attività può essere iniziata su presentazione della segnalazione certificata di inizio attività (S.C.I.A.) già menzionata nel paragrafo del commercio al dettaglio.

Analogamente è sottoposta a semplice segnalazione (S.C.I.A.) l'ampliamento o la riduzione della superficie di somministrazione ed il subingresso nella titolarità o nella gestione dell'esercizio di somministrazione.

I SERVIZI OFFERTI ALL'UTENTE



A) Il Servizio, attraverso il front office:

- ✦ fornisce informazioni sulla normativa che regola le attività di propria competenza, e sugli adempimenti necessari per lo svolgimento delle attività stesse, indicando quelle per le quali è consentito l'immediato avvio;
- ✦ consegna la modulistica e fornisce informazioni sulla stessa;
- ✦ verifica la sussistenza delle condizioni di ricevibilità delle pratiche;
- ✦ fornisce informazioni in relazione alle dichiarazioni, alle segnalazioni e alle domande presentate, al loro iter procedimentale ed agli atti adottati, anche in sede di controllo successivo;
- ✦ rilascia la ricevuta della documentazione presentata, abilitante all'avvio dell'attività, nei casi previsti dalla Legge;
- ✦ consegna le autorizzazioni o le concessioni nei casi previsti;

B) servizi on line:

Il Servizio, attraverso il sito:

- ✦ fornisce la modulistica e fornisce informazioni sugli adempimenti resi necessari a seguito dell'entrata in vigore di nuove disposizioni normative;
- ✦ svolge attività promozionale per la diffusione e la migliore conoscenza delle opportunità e potenzialità esistenti per lo sviluppo economico del territorio;

Il Servizio pone particolare cura affinché la propria attività sia sempre improntata ai seguenti principi:

- ♣ massima attenzione alle esigenze dell'utenza;
- ♣ preciso rispetto dei termini ed anticipazione degli stessi;
- ♣ rapida risoluzione dei contrasti e delle difficoltà interpretative;
- ♣ divieto di aggravamento del procedimento e perseguimento costante della semplificazione del medesimo, con eliminazione di tutti gli adempimenti non strettamente necessari;
- ♣ standardizzazione della modulistica e delle procedure;
- ♣ costante innovazione tecnologica, tesa alla semplificazione dei procedimenti e dei collegamenti con l'utenza.

DESTINATARI ED INTERLOCUTORI DEL SERVIZIO.

L'attività del Servizio prevede l'interlocuzione con 3 gruppi di soggetti:

gli utenti finali: imprenditori, professionisti, associazioni di categoria;

gli uffici comunali, coinvolti nei vari procedimenti (Ufficio Tecnico, Ufficio Ambiente, Comando di Polizia Municipale, Ufficio Parchi e Giardini, etc.);

gli enti terzi: tutti i soggetti pubblici deputati al rilascio di autorizzazioni, nulla osta, pareri, con valore endoprocedimentale. I principali enti coinvolti sono i seguenti: A.S.L., Vigili del Fuoco, Provincia, Regione, ARPA, CCIAA, Prefettura, Tribunale.

FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La qualità di un servizio è l'insieme di quelle sue caratteristiche alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni **Fattori di qualità** sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente:

- ♣ livello di ricettività;
- ♣ tempi nell'erogazione dei servizi.

Per ciascuno di questi fattori sono individuati gli Indicatori di qualità fissati e gli Standard di qualità garantiti.

L'indicatore serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

- ♣ Gli standard individuati non sono riferiti a tutti gli interventi descritti in precedenza, ma solamente a quelli dove il Servizio è in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dall'organizzazione del Comune di Biella;
- ♣ Gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni.
- ♣ Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo secondo le modalità indicate successivamente.

La tabella di seguito presentata consente di leggere per ogni dimensione della qualità i fattori individuati, gli indicatori con i quali la qualità è misurata e i relativi standard garantiti.

Dimensione qualità	Fattore di qualità	Indicatore	Standard
	Orario	Apertura al pubblico ordinaria	Lun. - mart. - merc. -ven. 8.30 - 12.00
		Apertura al pubblico straordinaria	Giov. 8.00 - 16.00
		Presenza operatore allo sportello	su appuntamento (possibilità su 36 ore settimanali)
		Presenza operatore al telefono	Si
Livello di ricettività	Accoglienza	Fornitura informazioni e modulistica, apertura pratiche, recepimento istanze	Si
		Tempo max. per la fissazione di un appuntamento, a partire dalla richiesta	si per 22 ore settimanali
		Tempo max. per la risposta ad una mail di richiesta informazioni	5 giorni lavorativi
		Tempo max. per la risposta ad una mail di richiesta informazioni	2 giorni lavorativi
Tempi erogazione dei servizi	Procedimenti con tempistica individuata dalla Legge	% di rispetto	100%
	Segnalazioni certificate di inizio attività	Numero S.C.I.A. verificate/totale S.C.I.A. presentate	100%
	Licenze di Polizia amministrativa	Tempo max. di espletamento della pratica	30 giorni
	Occupazione di suolo pubblico	Tempo max. di espletamento della pratica	15 giorni

INFORMAZIONI, SEGNALAZIONI E RECLAMI

Il Comune di Biella ha elaborato una procedura informatizzata per la gestione delle informazioni e segnalazioni, al fine di raccogliere e monitorare in maniera sistematica le segnalazioni dei cittadini e stimolare la cultura dell'ascolto nei confronti degli utenti dei servizi.

Il Comune si impegna a predisporre adeguati meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

I cittadini possono segnalare infrazioni alla Carta e, più in generale, reclami relativi a disservizi subiti ovvero riguardanti presunte violazioni ai propri diritti.

Il personale addetto è a disposizione per accogliere, attraverso apposita modulistica, segnalazioni, rilievi e suggerimenti per il miglioramento dei servizi e delle modalità di erogazione.

La segnalazione può essere inoltrata:

- ♣ in forma scritta, tramite lettera, fax, o apposito modulo predisposto reperibile presso gli sportelli del Servizio Sportello Unico e Polizia Amministrativa ed Urbana (di seguito Servizio) nonché presso l'URP del Comune;
- ♣ in forma verbale diretta agli addetti;
- ♣ in forma telematica agli indirizzi di posta elettronica indicati nella presente Carta;

Le segnalazioni degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 30 giorni.

Le segnalazioni devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente, e possono essere rivolte:

- ♣ al Dirigente del Servizio, che, su espressa richiesta garantisce una risposta entro un massimo di 15 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Dirigente da sottoporre alle valutazioni della Giunta, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.
- ♣ all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Biella
via Battistero 4 - Biella telefono: 015/3507319 fax: 015/3507505
e-mail: urp@comune.biella.it

orario di apertura: Lunedì - Martedì - Mercoledì - Venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.15 alle ore 16.00; Giovedì: orario continuato dalle ore 8.00 alle ore 16.00.

Il cittadino, grazie alla presenza dell'U.R.P., dispone di un ulteriore elemento di tutela contro ogni eventuale rilevante disservizio, e, anche tramite esso, può inoltre segnalare osservazioni, suggerimenti e reclami in qualunque forma.

L'Amministrazione Comunale si impegna a predisporre l'attività istruttoria ritenuta necessaria per fornire un'adeguata risposta, tenendo al corrente gli utenti sull'andamento delle relative pratiche.

Sulle pagine finali della presente Carta dei Servizi è possibile reperire un modulo già formulato allo scopo.

SUGGERIMENTI E PROPOSTE

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandole:

- ♣ o al Servizio;
- ♣ o alla sede dell'U.R.P.;

o consegnandole direttamente presso le rispettive sedi, oppure servendosi dei relativi indirizzi di posta elettronica.

A tal fine, è stata predisposta una apposita scheda per esprimere proposte e suggerimenti, reperibile nelle pagine finali della presente Carta dei Servizi; i dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del Servizio.

REPERIBILITA' e VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta è valida fin dal momento della sua emanazione da parte del Comune. Essa sarà affissa in appositi spazi all'interno degli uffici comunali e verrà pubblicata sul sito Internet www.comune.Biella.it, alla pagina "Informabiella"- "In Evidenza", voce "Amministrazione Trasparente", sottovoce "Servizi Erogati".

In alternativa a scaricarla nella forma web, il cittadino potrà consultarla in forma cartacea presso il Servizio, oltre che presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Essa è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta tramite telefono, posta, fax, o mail.

La Carta deve essere considerata uno strumento destinato ad essere periodicamente revisionato, aggiornato e modificato per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione.

L'aggiornamento della Carta dei Servizi, a cura del Comune di Biella e previa approvazione in Giunta, è previsto con cadenza triennale e in caso di modificazione della normativa sugli standard dei servizi, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

Infine, verrà data ampia informazione di essa attraverso i mezzi di comunicazione ed ogni altro canale idoneo, allo scopo di renderla nota in ogni nucleo familiare del territorio comunale.

RISARCIMENTI

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal Servizio "S.U.A.P. e Polizia Amministrativa e Urbana" è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti.

Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Servizio si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

A fronte del mancato rispetto degli standard di qualità inseriti, il Comune di Biella prevede come forma di risarcimento, su richiesta e dopo l'istruttoria della stessa da parte del Responsabile del Servizio, l'omaggio di un biglietto di ingresso al Museo del Territorio Biellese.

Per consentire ai lavoratori il libero esercizio dei loro diritti sindacali, il Servizio potrebbe chiudere per assemblea sindacale o scioperi (l'informazione è visibile sul portale del Comune di Biella e presso lo sportello).

In caso di chiusura totale o parziale del Servizio per eventi superiori alla volontà del Comune di Biella o per motivi di sicurezza viene data comunicazione all'utenza e in questi casi non sono previsti risarcimenti.

Il Comune si impegna a ridurre al minimo i tempi del disagio.

SODDISFAZIONE DEI CITTADINI

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il servizio svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

Grazie alle risultanze delle analisi in questione (affluenza del pubblico; questionari; reclami e suggerimenti), l'Assessorato alle Attività Economiche e produttive provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche.

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
monitoraggio della qualità.	rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami; questionari).	esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 15 giorni lavorativi (se richiesta); distribuzione di questionari; analisi delle risultanze.

NELLA RECIPROCA COLLABORAZIONE ED INTERAZIONE:

Tutti i cittadini possono usufruire del Servizio secondo le modalità individuate nella presente Carta.

Il personale...

- assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta.

Il Responsabile del Servizio si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio, nonché a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

Gli operatori del Servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici e giuridici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

L'utente...

- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;
- è cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

Gli utenti hanno diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
 - presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
 - fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
 - ♣ di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia), così come disciplinato dalla Legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;
 - ♣ di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa Legge 241/90.

(Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato).

Inoltre, gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sui servizi offerti e sulle modalità di accesso agli stessi;
- comunicare con il Servizio attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Gli utenti del Servizio sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Servizio stesso.

E inoltre ricorda che...

Se ti informi sulle procedure e sui documenti necessari...potrai presentarti direttamente allo sportello evitando di perdere altro tempo!

Se porti con te tutti i documenti richiesti...eviterai di dover tornare e sarai in grado di fornire ed ottenere informazioni esatte!

E COMUNQUE, SE HAI BISOGNO DI NOI...SEI IL BENVENUTO!



Hanno collaborato alla costruzione di questa Carta dei Servizi: Il personale del Servizio e la Direzione del Settore Affari del Personale.

