



**Città di Biella**

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

# Carta dei Servizi

## S.U.A.P.

- Sportello Unico Attività Produttive -

## del Comune di Biella

Carta pubblicata il \_\_/\_\_/2018

## COS' E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.” (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”).

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza

Quindi la Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra il Comune e i cittadini, e di tutela dei diritti di questi ultimi

In particolare la Carta:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi
- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.
- si propone di costituire un “patto” concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

La Carta, insieme alle altre carte dei servizi del Comune di Biella, rappresenta uno degli ambiti di attività del “Sistema qualità”, l'insieme delle iniziative e delle azioni relative alla qualità dei servizi.

Il Sistema Qualità è presidiato da un'apposita unità organizzativa, che opera in accordo con l'Urp e i settori dell'Ente in accordo con i diversi settori dell'ente, nell'ottica del miglioramento del servizio.

Il Comune di Biella realizza inoltre periodicamente e sistematicamente ricerche qualitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi, i cui risultati sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

## CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La Carta ha validità pluriennale; al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.

In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte "variabile" composta da alcune schede relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno.

La parte fissa è approvata dalla Giunta Comunale. Attraverso di essa i cittadini potranno conoscere e ricevere informazioni in merito a:

- i principi generali e gli obiettivi che guidano e orientano il servizio;
- l'identità e l'organizzazione del servizio;
- la descrizione dei singoli servizi offerti con i relativi indicatori e standard di qualità;
- le forme di partecipazione e di tutela dei cittadini-utenti;

Al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato

La parte variabile con le schede annuali a cura del dirigente che riporta:

- i progetti di miglioramento
- gli aggiornamenti apportati alla Carta, il piano di miglioramento degli standard, le eventuali variazioni ai costi delle prestazioni,
- l'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza, i risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

Tutte le Carte dei servizi del Comune di Biella possono essere scaricate in formato pdf dal sito internet del Comune: [www.comune.biella.it](http://www.comune.biella.it)

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi dello **SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE** si ispira ai seguenti principi:

### **• UGUAGLIANZA**

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

### **• IMPARZIALITÀ**

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

### **• CONTINUITÀ**

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

### **• PARTECIPAZIONE**

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

### **• CHIAREZZA E TRASPARENZA**

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

### **• EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

## PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

**Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** (“Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”);

**Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994** (“Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);

**Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995** (“Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi”);

**Decreto legislativo 286 del 30/07/1999, art. 11** “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”;

**Direttiva del ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004** “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;

**Decreto Legislativo 150 del 27 ottobre 2009** “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”.

I principali riferimenti normativi relativi all'attività del Servizio **SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE** sono:

**D.P.R. 7 settembre 2010, n. 160** “Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo sportello unico per le attività produttive”;

**D.P.R. 13 marzo 2013, n. 59** “Regolamento recante la disciplina dell'autorizzazione unica ambientale e la semplificazione di adempimenti amministrativi in materia ambientale gravanti sulle piccole e medie imprese e sugli impianti non soggetti ad autorizzazione integrata ambientale”

**L. 7 agosto 1990 n. 241** “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

**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”;

**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.

## **PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE**

### **Finalità e missione del servizio**

Lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) è lo sportello dove qualsiasi imprenditore può avviare o sviluppare un'impresa e ricevere tutti i chiarimenti sui requisiti e gli adempimenti necessari. Il SUAP 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 SUAP 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.

### **A chi si rivolge il servizio**

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

- 1) gli utenti finali: imprenditori, professionisti, associazioni di categoria;
- 2) gli uffici comunali, coinvolti nei vari procedimenti (Ufficio Tecnico, Ufficio Ambiente, Comando di Polizia Municipale, Ufficio Parchi e Giardini, etc.);
- 3) 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.

## **Com'è organizzato il servizio**

Il Servizio, attraverso il front office:

- ▲ fornisce informazioni agli utenti, fornendo indicazioni sulle procedure da attivare, le tempistiche e l'iter amministrativo da seguire (autorizzazione/ scia / comunicazione) per poter svolgere una determinata attività e per poter avviare un intervento su un impianto produttivo, anche con l'ausilio di uffici interni all'amministrazione comunale ed enti terzi
- ▲ mette a disposizione la modulistica per l'attivazione delle procedure di competenza sul sito internet del Comune;
- ▲ 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;
- ▲ individua gli uffici comunali e gli enti coinvolti nel procedimento coinvolti nel procedimento al fine di richiederne i relativi pareri e verifiche, anche attraverso l'indizione della conferenza di servizi;
- ▲ 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;
- ▲ svolge attività promozionale per la diffusione e la migliore conoscenza delle opportunità e potenzialità esistenti per lo sviluppo economico del territorio.

## **Funzioni**

Lo Sportello Unico Attività Produttive (SUAP) ha come scopo principale la semplificazione delle procedure per il rilascio di autorizzazioni necessarie a chi svolge attività imprenditoriali e nello specifico si occupa della gestione del procedimento unico in materia di:

- a) esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi;
- b) localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione o riconversione, ampliamento o trasferimento, nonché cessazione o riattivazione delle attività produttive e di prestazione di servizi;
- c) autorizzazione unica ambientale, di cui al Decreto del Presidente della Repubblica 13 marzo 2013, n. 59.

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 SUAP 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 SUAP 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 SUAP, 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.

Tutte le domande, le dichiarazioni, le segnalazioni e le comunicazioni concernenti le pratiche di cui sopra, ai sensi di quanto previsto dall'art. 38 del D. Lgs. n. 112/2008 e dal D. P. R. n. 160/2010, devono essere presentate esclusivamente al SUAP, inteso quale unico soggetto pubblico di riferimento territoriale per tutti i procedimenti.

Il SUAP 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.

Il SUAP 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).

La ricevuta di presentazione della segnalazione abilita l'interessato ad avviare immediatamente l'attività oggetto di segnalazione. L'Ufficio, 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.

### **Sede recapiti e orari**

Il Servizio SUAP si trova al I° piano dello stabile sito in Via Tripoli 48.

Con il personale è possibile comunicare con i seguenti mezzi:

Telefono: 015/3507489 (Funzionario Responsabile del servizio)  
015/3507224 (procedimento ordinario / commercio / somministrazione)  
015 3507295 (procedimenti di polizia amministrativa)  
015 3507281 (procedure di occupazione suolo pubblico / dehors)

E- mail: [attivitaeconomiche@comune.biella.it](mailto:attivitaeconomiche@comune.biella.it)

PEC: [protocollo.comunebiella@pec.it](mailto:protocollo.comunebiella@pec.it)

### **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.

### **I servizi offerti**

Nel ribadire che tutti i procedimenti che abbiano ad oggetto l'esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi devono, a norma di legge, transitare dal SUAP, di seguito si evidenziano le procedure attinenti attività economiche gestite dal Servizio SUAP del Comune di Biella.

## **1. COMMERCIO AL DETTAGLIO IN SEDE FISSA E FORME SPECIALI DI VENDITA**

- ⤴ 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.

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](mailto:protocollo.comunebiella@pec.it) o attraverso il portale telematico presente sul sito.

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).

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.

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 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.

E' di competenza dell'Ufficio il rilascio delle autorizzazioni per le medie strutture di vendita (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 unificata a livello nazionale.

E' altresì di competenza dell'Ufficio il rilascio delle autorizzazioni per le grandi strutture di vendita (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).

## 2. ESERCIZI DI 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 a S.C.I.A.

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. de hors). 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).

Non sono invece soggette 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.

Si riporta di seguito un elenco dei modelli presenti sul sito concernenti gli esercizi di somministrazione alimenti e bevande:

- ♣ Inizio attività/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
  
- ♣ 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.

- ▲ Strutture ricettive.

### 3. 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.

#### 4. POLIZIA AMMINISTRATIVA

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);
- ♣ 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;
- ♣ Installazione di apparecchi e congegni semiautomatici ed elettronici (videogiochi) e /o altri giochi leciti (art. 110);

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.

## 5. ATTIVITA' DI CARATTERE ARTIGIANALE E DI SERVIZIO

L'Ufficio risulta competente anche in ordine all'apertura e all'esercizio di altre attività a carattere artigianale e di servizio che si elencano di seguito:

- ▲ Attività di Acconciatore Estetista;
- ▲ Attività di Estetica
- ▲ Forni di Panificazione;
- ▲ Tintolavanderie;
- ▲ Noleggio senza conducente
- ▲ Autorimesse
- ▲ Attività di Autoriparatore
- ▲ Agenzie di viaggi

Anche la modulistica necessaria per le segnalazioni di cui sopra risulta reperibile sulla pagina web dell'Ufficio.

## I NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio 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, il livello di qualità viene ricondotto a fattori specifici, misurabili dal punto di vista quantitativo attraverso indicatori; per ciascun indicatore vengono definiti degli standard, che costituiscono dei punti di riferimento per individuare il livello di qualità atteso/promesso (ex ante) o raggiunto (ex post)

Di seguito sono stati individuati alcuni **Fattori di qualità** sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente:

**-livello di ricettività**

**-tempi nell'erogazione dei servizi.**

*(fattori comuni a tutte le carte a cui verranno aggiunti ulteriori fattori specifici del servizio )*

Ogni fattore di qualità è misurato attraverso uno o **più indicatori** che rappresentano la manifestazione concreta del particolare fattore di qualità individuato .

Gli **standard** sono dei punti di riferimento per orientare le azioni del servizio e anche una garanzia per l'utenza in quanto essi rappresentano gli obiettivi che questa Amministrazione si impegna a raggiungere.

Gli standard e relativi indicatori sono stati organizzati e suddivisi tra:

- **Generali**, cioè misurabili non dal singolo cittadino ma attraverso le indagini di soddisfazione annuali presso i fruitori, realizzate dal servizio stesso che poi ne darà conto;
- **Specifici**, cioè riferiti al singolo intervento o prestazione, quindi il fruitore può direttamente verificarne il rispetto.

La valutazione della qualità è alla base dei processi di miglioramento; gli indicatori la cui misura è ritenuta pari o superiore rispetto alle attese (chiamate comunemente standard) rappresentano i punti di forza della qualità del servizio, mentre gli indicatori, la cui misura è ritenuta inferiore agli standard, rappresentano i punti deboli e richiedono un'azione di miglioramento.

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. In caso di riscontro positivo al reclamo le singole carte possono prevedere forme di "indennizzo/rimborso" di varia natura.

E' importante chiarire che:

- ▲ gli standard selezionati non sono riferiti a tutti gli interventi descritti nella carta dei servizi , ma solamente a quelli dove il Servizio é in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dalla nostra organizzazione o dagli impegni assunti da chi eroga le prestazioni per nostro conto;
- ▲ solo alcuni standard sono "impegnativi" cioè possono prevedere forme di rimborso o indennizzo per l'utente;
- ▲ gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni.

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

Gli standard generali sono individuati annualmente in fase di predisposizione del Piano della Performance

		<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Livello di ricettività	Orario	Apertura al pubblico ordinaria	Lun. – Mart.- Merc.- Ven. 08.30-12.00 Giov. 8.00 – 16.00
		Apertura al pubblico straordinaria	Su appuntamento (possibilità su 36 ore settimanali)
		Presenza di operatore allo sportello	SI
		Presenza di operatore al telefono	SI
Livello di ricettività	Accoglienza	Fornitura informazioni e modulistica, apertura pratiche, recepimento istanze	SI per 22 ore settimanali
		Tempi max per la fissazione di un appuntamento, a partire dalla richiesta	5 giorni lavorativi
		Tempo max. per la risposta ad una mail di richiesta informazioni	2 giorni lavorativi
	Procedimenti con tempistica individuata dalla Legge	% di rispetto	100%
Tempi di erogazione del Servizio	Segnalazione Certificata di Inizio Attività	Numero S.C.I.A. verificate/totale S.C.I.A. presentae	75%
	Licenze di Polizia Amministrativa	Tempo max. di espletamento della pratica	30 giorni
	Occupazione di suolo pubblico	Tempo max di espletamento della pratica	15 giorni

## **RAPPORTI CON I CITTADINI**

### **L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente**

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini – in quanto clienti, utenti e possibili alleati - significa anche riconoscere loro il diritto:

- di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio,
- di presentare reclami e di ricevere risposte,
- di fare proposte di miglioramento.

Il servizio si sente impegnato pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di “non qualità” circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile:

- ▲ utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l'utente,
- ▲ cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento,
- ▲ conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio

### **Informazioni e 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 ed alle modalità di erogazione.

La segnalazione può essere inoltrata:

- ▲ in forma scritta, tramite lettera, fax, o apposito modulo predisposto reperibile presso gli sportelli del Servizio SUAP e presso l'U.R.P.;
- ▲ in forma verbale diretta agli addetti;

- ♣ in forma telematica agli indirizzi di posta elettronica indicati nella Carta a pagina 9.

Le segnalazioni degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 15 giorni.

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

- ♣ al Dirigente, 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](mailto: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 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, inoltrandoli:

- ♣ o al SUAP
- ♣ 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.

### **Reperibilità 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](http://www.comune.biella.it), alla pagina "Amministrazione Trasparente", sezione Servizi erogati ed alla pagina dedicata [CarteServiziBiella@](mailto:CarteServiziBiella@)

In alternativa a scaricarla in formato elettronico, il cittadino potrà consultarla in forma cartacea presso lo Sportello Unico per le Attività Produttive e 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 del SUAP, a cura del Comune di Biella e previa approvazione in Giunta, è previsto con cadenza triennale e in caso di modificazione della normativa, 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 e di 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 SUAP 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 di alcuni degli standard di qualità inseriti nelle Carte di alcuni Servizi, solo e esclusivamente per i servizi a pagamento, il Comune di Biella prevede, su richiesta, e dopo l'istruttoria della stessa da parte del Dirigente, come forma di risarcimento l'omaggio di un biglietto di ingresso al Museo del Territorio Biellese.

Nei casi di infrazione agli standard per cui non è previsto un rimborso, i cittadini/utenti hanno comunque il diritto di conoscere prontamente le motivazioni ed i problemi che hanno portato al disservizio.

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 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.

## **Indagini di Soddisfazione dei cittadini**

Ogni anno sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza tramite ad esempio:

- ♣ indagini quantitative (somministrazione, diretta o telefonica, di questionari) ad un campione di utenti;
- ♣ indagini qualitative (focus group, interviste a osservatori privilegiati, ecc.).

## **Utilizzo di tutte le informazioni**

I risultati delle indagini di Soddisfazione dei cittadini verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio; infatti unitamente alle segnalazioni, ai reclami, ai suggerimenti, verranno utilizzati almeno 1 volta all'anno dal servizio, per individuare nuovi obiettivi e azioni concrete di miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte, sia delle modalità di erogazione ai cittadini, obiettivi azioni e tempi di cui ci si impegna a darne conto nel sito web del Comune.

Per consultare i risultati delle indagini realizzate sul sito: [www.comune.biella.it](http://www.comune.biella.it)

- ♣ Sezione Amministrazione trasparente/servizi erogati
- ♣ Pagina: CarteServiziBiell@



## **Nella reciproca collaborazione ed interazione:**

Tutti i cittadini possono accedere al Servizio SUAP e usufruire dei suoi servizi 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 SUAP attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Gli utenti del Servizio SUAP 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 Risorse Umane, Programmazione e Organizzazione, Performance e Qualità .



**MODULO RECLAMI**

Con la Carta dei Servizi, il Comune promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Data** \_\_\_\_\_

**Firma** \_\_\_\_\_