



CARTA DEI SERVIZI

SUAPE (SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE E EDILIZIA)

Ufficio SUAPE

Piazza Nassirya - 06081 S. Maria degli Angeli - Assisi (PG)

<https://www.comune.assisi.pg.it/uffici/suape/>

1. Orari di apertura al pubblico:

Martedì-Venerdì **10.00-13.00**

Giovedì **15.30-17.30**

2. Servizi al Cittadino

SUAPE

Gli obiettivi fondamentali dell'Ufficio sono i seguenti:

- a) favorire l'attuazione privata del PRG attraverso il controllo dei progetti;
- b) snellire l'azione amministrativa nelle materie di competenza attraverso la redazione di regolamenti;
- c) rilasciare certificati, pareri, attestati, nullaosta comunque denominati in materia edilizia;

All'Ufficio compete in via indicativa realizzare quanto segue:

- la gestione dei procedimenti dello Sportello Unico delle Attività Produttive, eccetto le autorizzazioni al commercio su area pubblica e relative concessioni di suolo pubblico e le concessioni di suolo pubblico temporaneo;
- la cura dei rapporti fra il privato, Comune e altri Enti tenuti a pronunciarsi in ordine all'intervento edilizio richiesto anche mediante conferenza di servizi;
- il controllo delle autocertificazioni per l'agibilità;
- il rilascio di tutte le certificazioni in materia edilizia;
- i controlli sui titoli abilitativi in ordine alla veridicità delle dichiarazioni e certificazioni dei progettisti, controllo in cantiere per la verifica di corrispondenza durante l'esecuzione dei lavori, e controlli di merito dei contenuti delle asseverazioni allegate alle S.C.I.A. alle comunicazioni di "attività edilizia libera" e alle agibilità;
- la proposta di regolamenti disciplinanti le materie di competenza;
- l'istruttoria degli adempimenti in ordine a inizio, proroga ed ultimazione lavori;
- il controllo dei verbali di fine lavori con l'applicazione delle sanzioni amministrative e pecuniarie se previste;
- l'esecuzione di sopralluoghi per redazione di verbali di picchettamento, verbali di linee e quote e controlli a campione di interventi edilizi in corso d'opera;
- la tenuta degli archivi di deposito dei progetti relativi ad impianti L. 46/90 e L. 10/91;
- l'espletamento degli adempimenti ISTAT connessi alla materia edilizia;
- l'istruttoria edilizia delle insegne pubblicitarie;
- l'istruttoria tecnica e amministrativa di tutti i procedimenti riguardanti il rilascio di concessioni contributive per la ricostruzione degli immobili danneggiati dal sisma (dalla ricezione di istanze alla liquidazione dei contributi e rendicontazione);
- la notifica degli accertamenti all'ufficio del registro ai fini dell'immissione in possesso dei beni al patrimonio indisponibile del Comune;

- la determinazione e l'incasso delle oblazioni, sanzioni amministrative edilizie e oneri di urbanizzazione;
- la rappresentanza dell'Ente nei giudizi penali per i reati in materia edilizia;
- lo svolgimento di ogni altra attività pertinente, riferita od accessoria alle materie sopra trattate.

Le istruttorie degli endoprocedimenti relativi alle attività produttive (SUAP) sono di competenza del settore Polizia Municipale.

3. Relazioni con l'Utenza:

- Le relazioni con i Tecnici esterni devono essere improntate su un piano di reciproca collaborazione e rispetto delle normative vigenti;
- L'Istruttore tecnico e/o amministrativo che si correla con l'Utenza dovrà tenere atteggiamenti consoni al ruolo che ricopre, comportandosi con competenza, educazione e riservatezza;
- Gli stessi Istruttori sono tenuti ad attenersi alle direttive del proprio Dirigente o Responsabile dell'Ufficio evitando iniziative intraprese in modo autonomo.

4. Modulistica

La modulistica predisposta dall'Ufficio è consultabile e scaricabile nel sito istituzionale dell'Ente sotto la voce <https://www.comune.assisi.pg.it/uffici/suape/>

5. Standard di qualità dei servizi

Nel sito <https://www.comune.assisi.pg.it/uffici/suape/> sono riportati gli standard di qualità dei servizi. L'Ufficio SUAPE s'impegna a migliorare gli standard forniti tramite la loro verifica periodica effettuata anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'Utenza (questionari) anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

6. Reclami, segnalazioni e suggerimenti

Il reclamo evidenzia una difformità tra quanto previsto nella Carta dei Servizi e quanto effettivamente erogato. L'Utente dovrà formalizzare il reclamo relativo ai servizi erogati indicando chiaramente tutti gli elementi utili all'individuazione del problema o della segnalazione e farlo pervenire direttamente all'Ufficio SUAPE anche tramite l'impiego di supporti informatici. L'Utente potrà utilizzare il modello predisposto dal Comune di Assisi, disponibile presso l'Ufficio SUAPE o sul sito internet del Comune.

L'Ufficio SUAPE è tenuto a formalizzare una risposta scritta entro 30 giorni. I reclami, prima di essere accolti, sono soggetti ad una valutazione della loro fondatezza da parte del Dirigente del Settore Gestione del Territorio.

Anche le segnalazioni e i suggerimenti dell'Utenza, utilizzati dall'Ufficio SUAPE e urbanistica per il miglioramento dei servizi erogati, possono essere inoltrati direttamente al Dirigente del Settore Gestione e Valorizzazione del Paesaggio e del Territorio o utilizzando i supporti informatici.

7. Valutazione e monitoraggio del servizio

Per i servizi regolamentati, l'Ufficio SUAPE effettua, almeno una volta l'anno, un'indagine rivolta ad un campione di Utenza sulla qualità percepita e sul grado di soddisfazione rilevato. L'indagine è realizzata principalmente attraverso l'impiego di un questionario di soddisfazione, disponibile presso l'Ufficio SUAPE e nel sito internet <https://www.comune.assisi.pg.it/uffici/suape/> I risultati delle rilevazioni possono essere impiegati dall'Ufficio SUAPE per migliorare la propria organizzazione e l'erogazione del servizio e potranno essere periodicamente pubblicati sul sito internet.