



LO SPORTELLO UNICO PER LE IMPRESE

Cos'è lo Sportello Unico

Il decreto legislativo n. 112 del 31 marzo 1998 e successive modificazioni ed integrazioni affida ai Comuni, attraverso il SUAP, lo Sportello Unico per le Attività Produttive, la responsabilità dell'intero procedimento, che si conclude con il Rilascio all'imprenditore del provvedimento finale, in materia di ampliamento, cessazione, riattivazione, localizzazione e rilocalizzazione degli impianti produttivi, incluso il rilascio delle relative autorizzazioni edilizie. Lo Sportello Unico per le Imprese è una delle più importanti innovazioni degli ultimi anni, in quanto efficace strumento di semplificazione dei procedimenti abilitativi per le attività Commerciali e produttive. Unico punto di accesso per il richiedente, attraverso lo Sportello Unico gli utenti interagiscono con una serie di strutture pubbliche, quali la Regione, le Province, le Agenzie Regionali per la Protezione dell'Ambiente, le Sovrintendenze, le Camere di Commercio, le Aziende Sanitarie Locali, i Vigili del Fuoco, gli uffici tecnici comunali, ecc. E' compito del SUAP riunire in un solo procedimento le autorizzazioni, i pareri, le certificazioni, i nulla-osta e le comunicazioni di tutti gli altri enti competenti al rilascio, divenendo così l'unico gestore della pratica. Il SUAP del Comune di Catania nasce ad aprile del 1997 come InvestiaCatania e viene riorganizzato come "**Sportello unico per le Imprese**" ai sensi del DPR 447/98 nel dicembre del 2001 ed è diretto a realizzare un sistema a rete di assistenza alle imprese ai fini delle agevolazioni ai servizi promozionali, assicurativi e finanziari e agli strumenti internazionali, comunitari, nazionali e regionali, nonché attività di marketing territoriale. Lo Sportello ha anche il compito di organizzare eventi promozionali, orientamento per il partenariato estero, assistenza, informazione e consulenza per l'accesso agli strumenti agevolativi, formazione per gli operatori del settore pubblico e privato. Si tratta di una nuova impostazione che permette di avere una gestione coordinata di tutte le procedure edilizie e amministrative per tutte le attività dell'intero territorio urbano, evitando le inefficienze tipiche della eccessiva frammentazione delle competenze. Lo Sportello Unico è uno strumento di semplificazione dei procedimenti abilitativi per le attività produttive. Le novità normative sono contemplate nella legge 6/8/2008 n° 133 soprattutto in materia telematica. Entro gennaio 2011 sono previsti degli adeguamenti per l'attuazione del nuovo SUAP.

I Servizi offerti dallo Sportello Unico

A) Informazione:

- immediata: gli operatori dello sportello danno informazioni anche specifiche sulla pratica presentata allo sportello Unico per le Imprese e svolgono attività di protocollazione.
- su appuntamento: per ottenere indicazioni particolari su situazioni specifiche da parte di personale altamente specializzato.

Come funziona il servizio su appuntamento?

L'operatore dello Sportello instaura il contatto (personale se possibile sul momento o, in alternativa, telefonico) con il Responsabile del Procedimento Amministrativo relativo a quella specifica pratica SUAP.



Per le informazioni sui finanziamenti viene tenuta un'agenda per gli appuntamenti. Gli appuntamenti possono essere presi telefonicamente al numero 095/7422172.

Le principali materie di nostra competenza sono di carattere amministrativo:

- Per la gestione del procedimento unico concernente le procedure di autorizzazione per la localizzazione, realizzazione, ristrutturazione, ampliamento, cessazione, riattivazione, riconversione, esecuzione di opere interne e rilocalizzazione di impianti produttivi di beni e servizi;
- Informativo per l'assistenza e l'orientamento alle imprese e all'utenza in genere e promozionale, per la diffusione e la migliore conoscenza delle opportunità e potenzialità esistenti per lo sviluppo economico del territorio.

B) Modulistica, scaricabile on line:

tutta la modulistica del servizio è scaricabile on line oppure è consegnata dagli operatori dello Sportello. La Modulistica è indicata nel sito in un'apposita sezione. Specifici link nelle schede "Come fare per..." rimandano alla sezione modulistica.

C) I servizi on line.

I SERVIZI E LE INFORMAZIONI DISPONIBILI ON LINE

1) Collegandosi al sito dello Sportello Unico www.comune.catania.it trova il banner dello "Sportello per le Imprese" è possibile avere informazioni sui servizi offerti dallo Sportello Unico e accedere ai servizi telematici. Il sito consente ai visitatori di:

- visionare la normativa di riferimento;
- visualizzare e scaricare la modulistica;
- consultare la sezione FAQ, domande poste frequentemente;
- effettuare l'esecuzione on-line di parte della procedura;
- inviare e-mail all'indirizzo: sportellounico.imprese@comune.catania.it.

2) Istruttoria di pratiche: nel sito dello Sportello Unico per le Imprese, è possibile collegarsi alla sezione "Come fare per", nella quale sono indicati tempi e metodi delle istruttorie delle singole pratiche SUAP.

GLI STANDARD DI QUALITA' E DI EFFICIENZA

a) Servizio di sportello

tempo massimo di evasione della richiesta o domanda:

- tempo massimo di attesa presso gli uffici: 5 minuti
- tempo massimo di attesa per stabilire un contatto telefonico: 1 minuto
- numero di ore di apertura al pubblico del servizio: 13 ore settimanali
- tempo massimo di risposta ai reclami: 5 giorni lavorativi
- tempo massimo di risposta alle e-mail: 3 giorni lavorativi
- numero di giorni di attesa per un servizio su appuntamento: massimo 3 giorni lavorativi
- tipologie di servizi disponibili on line:

1) informazioni generali; 2) informazioni specifiche consultabili per materia.

b) Istruttoria procedure

Tempi massimi di istruttoria, intesa come verifica della completezza della pratica: 5 giorni. Coerentemente con i principi ispiratori della Carta, gli standard sono soggetti a monitoraggio continuo. Incontri ed interviste dirette con i rappresentanti delle categorie e studi professionali costituiscono importanti momenti di confronto e di stimolo a ricercare soluzioni organizzative rispettose delle esigenze di tutti. Inoltre, è prevista la rilevazione del grado di soddisfazione del servizio reso, attraverso la somministrazione all'utenza di un



questionario di gradimento. I risultati conseguiti diventano la base su cui costruire gli impegni nei confronti degli utenti anno dopo anno.

OBIETTIVI 2011

- Migliorare e semplificare la modulistica

Tutta la modulistica è disponibile on line. Il SUAP si impegna a sottoporre la modulistica a periodici test di chiarezza e completezza e ad aggiornarla in ogni sua parte per le modifiche normative intervenute.

- Realizzare specifiche check-list e utilizzare la compilazione guidata on line

Al fine di guidare la presentazione della documentazione, è in fase di adozione un sistema informatico per inoltrare domande e ricevere risposte che consentono di individuare il percorso giusto per quello che si intende fare. Con tale sistema è possibile effettuare l'esecuzione on line dell'intera procedura e trasmettere la modulistica.

- Potenziare gli strumenti informatici

E' in fase di potenziamento uno strumento informatico che presenta notevoli vantaggi per gli utenti, con la possibilità di monitorare la pratica presentata al Suap.

- Accelerare il passaggio delle pratiche tra i servizi

Al fine di ridurre drasticamente i tempi, il SUAP si impegna a coordinare il rapporto con gli enti esterni e con gli altri servizi del Comune. Inoltre, si impegna ad attuare conferenze di servizi interne per concordare una risposta unica all'imprenditore.

- Ricercare una maggiore collaborazione con le Pubbliche amministrazioni coinvolte nel procedimento.

Allo scopo di snellire ulteriormente il percorso che l'imprenditore deve fare per iniziare la sua attività, il SUAP si impegna a stringere accordi con altre amministrazioni ed individuare interventi più snelli sull'impresa.

- Mantenere elevati livelli di cortesia, disponibilità e competenza.

Periodicamente viene rilevato il grado di soddisfazione del servizio reso, attraverso la somministrazione all'utenza di questionari di gradimento.

Recapiti telefonici:

Tel: 095/7422214 – 2217 – 2228 – 2236 – 2254

Fax: 095 7422213

Orario di ricevimento

martedì e venerdì: 9.00-13.00

giovedì: 15.00-17.30

Responsabile: Dott. Giuseppe Raciti - email: giuseppe.raciti@comune.catania.it