



Comune di Lecco

Carta dei Servizi dello Sportello Unico per le Attività Produttive

Giugno 2012



Indice

	Pag.
PRESENTAZIONE	3
1. LE CARATTERISTICHE DELLA "CARTA"	4
2. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA "CARTA"	5
3. LO SPORTELLO UNICO E I SUOI OBIETTIVI	7
4. DOVE SI TROVA LO SPORTELLO UNICO	10
5. I SERVIZI DELLO SPORTELLO UNICO	11
6. GLI STANDARD E GLI IMPEGNI PER LA QUALITÀ	16
7. L'ASCOLTO DELL'UTENZA	20
8. RIFERIMENTI DEGLI ALTRI ENTI COINVOLTI	22



Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco di Lecco

Via Amendola, 4 - 23900 Lecco
sito internet: www.vigilfuoco.it/sitiVVF/lecco
Telefono: 0341/287371 fax: 0341/287420
e-mail: comando.lecco@vigilfuoco.it
PEC: com.prev.lecco@cert.vigilfuoco.it

Camera di Commercio di Lecco

Via Tonale, 28/30 - 23900 Lecco
sito internet: www.lc.camcom.gov.it
Telefono: 0341/292.111 - Fax: 0341/292.220
Email: lecco@lc.camcom.it
PEC: cciaa.lecco@lc.legalmail.camcom.it



8. Riferimenti degli altri Enti coinvolti

Si riportano di seguito i riferimenti degli altri Enti a vario titolo coinvolti nei procedimenti dello Sportello Unico per le Attività Produttive, ribadendo però come la normativa imponga che l'utente invii la propria istanza o comunicazione esclusivamente allo Sportello Unico comunale.

Amministrazione Provinciale di Lecco

Piazza Lega Lombarda, 4 23900 Lecco

sito internet: www.provincia.lecco.it

Telefono: 0341/295111 - Fax: 0341/295333

E-mail: urp@provincia.lecco.it

PEC: provincia.lecco@lc.legalmail.camcom.it

Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Lecco

Corso Carlo Alberto 120 - 23900 Lecco

sito internet: www.asl.lecco.it

Telefono: 0341/482.111 - Fax: 0341/482211

E-mail: info@asl.lecco.it

PEC: direzione.generale@pec.asl.lecco.it

ARPA Lombardia - Dipartimento provinciale di Lecco

Via 1° Maggio, 21/B - 23848 - OGGIONO (LC)

sito internet: www.arpalombardia.it

Telefono: 0341/266800 - fax: 0341/266853

E-mail: arpalecco@arpalombardia.it

PEC: dipartimentolecco.arpa@pec.regione.lombardia.it



Presentazione



1. Le caratteristiche della "Carta"

La Carta dei Servizi dello Sportello Unico per le Attività Produttive del Comune di Lecco si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 che indica "i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici" e la sua adozione è stata successivamente ribadita da due direttive del Dipartimento della Funzione Pubblica (24/03/2004 e 20/12/2006).

La Carta dei Servizi descrive l'organizzazione dello Sportello Unico per le Attività Produttive, i principi fondamentali a cui fa riferimento la struttura nell'erogazione dei servizi, i servizi offerti, i relativi standard di qualità, le modalità di accesso; ha validità pluriennale e verrà rinnovata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato.

Allegate alla Carta possono essere realizzate nel tempo schede che riportano informazioni quali ad esempio i progetti dello Sportello Unico, i risultati delle rilevazioni della soddisfazione degli utenti, eventuali informazioni di dettaglio.



Sia il reclamo che la segnalazione devono essere formulati per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare la verifica di quanto segnalato.

Il reclamo può essere inoltrato per posta a:

Sportello Unico per le Attività Produttive
Comune di Lecco
Corso Promessi Sposi, n. 29 - 23900 Lecco

O attraverso una e-mail indirizzata a: sportellounico@comune.lecco.it

Ogni reclamo sarà esaminato e, nel caso di specifica richiesta, sarà fornita all'Utente una risposta in merito, entro 25 giorni.



7. L'ascolto dell'Utenza

La conoscenza dell'opinione dell'utenza viene considerato come un aspetto prioritario dallo Sportello Unico, che per questo motivo ha istituito diverse forme di ascolto e di confronto con l'Utenza.

La rilevazione del livello di soddisfazione dell'Utenza

Periodicamente lo Sportello Unico rileva il livello di soddisfazione dell'utenza; i risultati di tali rilevazioni vengono pubblicizzati e servono per impostare i piani di miglioramento del servizio offerto.

La verifica del raggiungimento degli impegni della Carta dei Servizi

Annualmente lo Sportello Unico verifica il raggiungimento degli impegni contenuti in questa Carta dei Servizi; ogni anno saranno comunicati i risultati a consuntivo di tali impegni, consentendo a tutti gli utenti la verifica delle eventuali situazioni di non rispetto.

La gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti

Lo Sportello Unico è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami, segnalazioni e suggerimenti, in quanto offrono importanti spunti per migliorare i servizi offerti.



2. I principi fondamentali della "Carta"

Lo Sportello Unico per le Attività Produttive del Comune di Lecco si impegna ad erogare i propri servizi rispettando i seguenti principi fondamentali:

- **EGUAGLIANZA**
Nell'erogazione del servizio, nessuna discriminazione è compiuta per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche; lo Sportello Unico si impegna pertanto a venire incontro ad eventuali esigenze di carattere linguistico o legate alla mobilità dell'Utente, collaborando con tutte le altre strutture del territorio.
- **PARTECIPAZIONE**
Il personale dello Sportello, gli utenti, i tecnici e i professionisti sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", nell'ambito delle leggi e delle procedure vigenti; tutti, attraverso proprie proposte, segnalazioni e suggerimenti possono aiutare a migliorare il servizio offerto.
Lo Sportello Unico, inoltre, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione efficace.
- **IMPARZIALITA'**
L'Utenza ha diritto ad un trattamento imparziale nelle diverse situazioni che si presentano, secondo i criteri di obiettività ed equità. Lo Sportello Unico, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge.



- **CHIAREZZA E TRASPARENZA**

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 e a chi rivolgersi in caso in cui il servizio sia difforme rispetto a quanto indicato nei documenti ufficiali (leggi, regolamenti, ecc.) o contrattuali (Carta dei Servizi).

Attraverso le proprie sedi fisiche e il sito internet, lo Sportello Unico comunica all'Utenza tutte le iniziative e i progetti in corso attraverso un'informazione chiara e trasparente.

Lo Sportello Unico si impegna inoltre a mettere in atto tutte le iniziative tese a garantire l'utente rispetto all'equità dei propri procedimenti e comportamenti.

- **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Lo Sportello Unico si impegna a perseguire l'obiettivo prioritario del miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati, attraverso il costante aggiornamento e l'utilizzo di soluzioni tecniche e organizzative adatte agli scopi.

- **CONTINUITA' E SICUREZZA DEL SERVIZIO**

I servizi vengono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, nel rispetto della normativa vigente. Ogni eventuale interruzione del servizio viene tempestivamente comunicata nelle sedi del Comune e sul sito istituzionale.





2° obiettivo della Qualità: L'efficace e trasparente relazione con l'utente

Lo Sportello Unico per le Attività Produttive ritiene fondamentale la qualità dei rapporti con gli utenti, in termini di accessibilità allo Sportello, disponibilità all'ascolto, trasparenza e equità di trattamento. Si riportano di seguito i fattori di qualità di questo obiettivo, i relativi indicatori connessi e gli standard garantiti.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard garantito
Accessibilità dello sportello	Numero di ore di apertura al pubblico dello Sportello	22 ore settimanali
Disponibilità all'ascolto	Tempo massimo per la fissazione di un appuntamento, a partire dalla richiesta e senza tenere conto di eventuali impedimenti del richiedente	10 giorni lavorativi
Accessibilità multi-canale	Numero di moduli presenti come files sul sito rispetto al numero di moduli dello Sportello	100% dei moduli realizzati
Accessibilità multi-canale	Tempo massimo per la risposta ad una mail di richiesta moduli o informazioni	2 giorni lavorativi
Trasparenza dell'azione amministrativa	Percentuale di istanze per l'autorizzazione per apertura/trasferimento di un pubblico esercizio sottoposte a controllo documentale (casellario penale e Antimafia)	100% delle istanze



3. Lo Sportello Unico e i suoi obiettivi

Lo Sportello Unico per le Attività Produttive si rivolge agli imprenditori che producono beni o servizi garantendo loro una efficace informazione preventiva, coordinando il procedimento con gli altri uffici comunali e con gli enti esterni coinvolti nonché provvedendo al rilascio degli atti finali (ove previsti), assicurando in tal modo riposte certe in tempi certi.

Come prevede la normativa vigente, l'accettazione allo sportello delle comunicazioni e delle istanze viene effettuata solo per determinate tipologie di procedimenti (autorizzazione per l'apertura di pubblici esercizi, autorizzazione per l'occupazione di suolo pubblico, ecc.). Le Segnalazioni Certificate di Inizio Attività (SCIA), che permettono l'avvio di numerose attività commerciali e produttive, nel rispetto del D.P.R. 160 del 07/09/2010, devono essere presentate **unicamente in modalità telematica**:

- su modulistica regionale unificata attraverso i sistemi M.U.T.A. - REGIONE LOMBARDIA (Modello Unico Trasmissione Atti per il commercio e le attività produttive - <http://www.muta.servizirl.it/>) o Comunica Starweb, in caso in cui la S.C.I.A. sia contestuale alla Comunicazione Unica al Registro Imprese della Camera di Commercio di Lecco; entrambe le modalità utilizzano come sistema di trasmissione della pratica la Posta Elettronica Certificata (PEC);
- con trasmissione tramite PEC o cartacea per le attività economiche non comprese nella modulistica regionale unificata.



In ambito di attività produttive, lo Sportello Unico è il punto di riferimento per la consegna delle istanze che riguardano sia l'ambito amministrativo-autorizzatorio che quello edilizio (limitatamente alle pratiche di carattere produttivo) e, grazie alle convenzioni/protocolli di intesa sottoscritti dal Comune con gli enti esterni (con ASL, ARPA, Vigili del Fuoco, Regione, Provincia, ecc.), l'onere a carico dell'imprenditore viene semplificato, nel rispetto delle normative; in tal modo sarà lo Sportello Unico a comunicare con gli altri enti per rilevare i loro pareri, le loro autorizzazioni, le loro certificazioni, i loro nulla-osta e utilizzarli per rilasciare gli atti conclusivi, nel rispetto dei termini temporali preventivamente concordati col Comune di Lecco.

In tale ottica, l'azione dello Sportello Unico è finalizzata a:

- Porre la soddisfazione dell'utente come priorità, fornendo risposte certe in tempi certi, nel rispetto della normativa vigente;
- Garantire la collaborazione istituzionale fra tutti gli attori pubblici e privati interessati dalle attività dello Sportello;
- Razionalizzare e semplificare continuamente le procedure in essere;
- Agevolare la fruizione del servizio attraverso lo sviluppo di canali e modalità di contatto sempre più in linea con le esigenze degli utenti.



Fattore di qualità	Indicatore	Standard garantito
Tempestività di rilascio	Tempo massimo di rilascio dell'autorizzazione al commercio ambulante itinerante su aree pubbliche	Rilascio entro 60 giorni nel 95% dei casi
Tempestività di rilascio	Tempo massimo di rilascio dell'autorizzazione all'installazione di mezzi pubblicitari (esclusi i casi in cui l'edificio è sottoposto a vincolo architettonico)	Rilascio entro 30 giorni nel 95% dei casi
Tempestività di rilascio	Tempo massimo di rilascio dell'autorizzazione all'occupazione del suolo pubblico (esclusi i casi in cui si richiede l'installazione di tende)	Rilascio entro 25 giorni nel 95% dei casi
Tempestività di rilascio	Tempo massimo di rilascio dell'autorizzazione all'apertura o al trasferimento di un pubblico esercizio	Rilascio entro 42 giorni nel 95% dei casi
Tempestività di rilascio	Tempo massimo tra istanza e avviso al richiedente che la concessione per posteggio negli spazi del mercato è disponibile	Avviso entro 25 gg nel 95% dei casi
Tempestività di rilascio	Tempo di approvazione della graduatoria delle domande di concessione di suolo pubblico e relativa licenza per luna park	30 gg prima di Pasqua
Conoscenza dello stato di avanzamento dell'istanza presentata	Tempo per conoscere lo stato di avanzamento della propria pratica via mail	Entro 2 giorni lavorativi



6. Gli standard e gli impegni per la qualità

Lo Sportello Unico per le Attività Produttive del Comune di Lecco persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dei propri servizi. Per questo motivo ha individuato due obiettivi della Qualità, corredati dai relativi "fattori di qualità" ("come misuro"), indicatori ("cosa misuro") e relativi standard quantitativi garantiti.

Di seguito si riportano gli obiettivi della Qualità dello Sportello Unico con evidenza, per ognuno di essi, dei fattori e degli indicatori di qualità.

1° obiettivo della Qualità: La tempestiva gestione dei procedimenti

Lo Sportello Unico gestisce numerosi procedimenti e in tale ambito ritiene importante garantire con certezza i tempi di rilascio (a partire dalla data di protocollazione e non considerando i tempi che intercorrono per permettere all'utente l'integrazione dei documenti) e la conoscenza dello stato di avanzamento di una istanza.

Si riportano di seguito i fattori di qualità di questo obiettivo, i relativi indicatori connessi e gli standard garantiti.

Nota: i giorni, se non diversamente specificato, si intendono sempre come naturali consecutivi.





4. Dove si trova lo Sportello Unico

Lo Sportello Unico per le Attività Produttive del Comune di Lecco è situato in Corso Promessi Sposi, n. 29 (Palazzo del C.N.R.).

☎ 0341/481111

Fax. 0341/481.351

I **giorni** e gli **orari di apertura al pubblico** dello Sportello Unico sono i seguenti:

LUNEDI'	Dalle ore 9:00 alle ore 12:30 e dalle ore 14:30 alle ore 15:30
MARTEDI'	Dalle ore 9:00 alle ore 12:30
MERCOLEDI'	Dalle ore 8:30 alle ore 15:30
GIOVEDI'	Dalle ore 9:00 alle ore 12:30
VENERDI'	Dalle ore 9:00 alle ore 12:30

E' comunque possibile richiedere un appuntamento anche al di fuori di tali orari previa telefonata al numero suindicato o invio di una e-mail.

Sito istituzionale: www.comune.lecco.it -evidenza dello "Sportello Unico per le Attività Produttive" nella tendina di destra

e-mail: sportellounico@comune.lecco.it

PEC (posta elettronica certificata): comune.lecco@pec.regione.lombardia.it



Per ognuno di questi ambiti lo Sportello Unico per le Attività Produttive ha realizzato una scheda tematica con evidenza dei requisiti richiesti, della documentazione necessaria, dei tempi del procedimento e della normativa di riferimento; tali schede sono disponibili presso lo Sportello Unico e pubblicate sul sito internet www.comune.lecco.it, sezione "Sportello Unico Attività Produttive" (tendina a destra), "Le risposte alle tue necessità".

Per qualunque dubbio o necessità di approfondimento, il personale dello Sportello Unico è a disposizione anche telefonicamente o via e- mail.



Ambiti di competenza	Ufficio di riferimento
Autorizzazioni per pubblicità	Ufficio Occupazione Suolo Pubblico e Pubblicità Tel: 0341/481.353 - 0341/481.509 E-mail: occupazione.suolo@comune.lecco.it
Sicurezza Pubblica <ul style="list-style-type: none"> Agenzia d'Affari Licenza per l'esercizio di brillamento mine (fochino) 	Ufficio Commercio ed Esercizi Pubblici Tel: 0341/481.351 - 0341/481.352 E-mail: commercio@comune.lecco.it
Pubblici trattenimenti	Ufficio Commercio ed Esercizi Pubblici Tel: 0341/481.351 - 0341/481.352 E-mail: commercio@comune.lecco.it
Somministrazione <ul style="list-style-type: none"> Circoli Privati Esercizio temporaneo Ristoranti, Caffè, Bar 	Ufficio Commercio ed Esercizi Pubblici Tel: 0341/481.351 - 0341/481.352 E-mail: commercio@comune.lecco.it
Strutture ricettive <ul style="list-style-type: none"> Agriturismo Attività ricettive alberghiere Attività ricettive non alberghiere Stabilimenti di bagni lacuali, fluviali, piscine pubbliche 	Ufficio Commercio ed Esercizi Pubblici Tel: 0341/481.351 - 0341/481.352 E-mail: commercio@comune.lecco.it



5. I servizi dello Sportello Unico

Lo Sportello Unico per le Attività Produttive del Comune di Lecco:

- offre un primo livello di informazione su tutte le procedure inerenti l'attivazione, il trasferimento, l'ampliamento e la cessazione di imprese produttive o commerciali;
- mette a disposizione la modulistica per l'attivazione di procedure di carattere commerciale, produttivo, edilizio e ambientale;
- accetta le istanze e le richieste o, ove la normativa consente solo l'invio telematico delle comunicazioni, illustra le modalità di invio;
- istruisce le pratiche, coordinandosi -quando necessario- con altri Uffici del Comune e con altri Enti (Azienda Sanitaria Locale, Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente, Vigili del Fuoco, ecc.) il cui contributo è necessario per la più completa analisi della situazione;
- garantisce la conoscenza dello stato di avanzamento delle pratiche in corso;
- rilascia le autorizzazioni, licenze e concessioni richieste;
- riceve eventuali segnalazioni, osservazioni o reclami nel caso in cui il servizio fornito è ritenuto al di sotto delle proprie attese, impegnandosi a fornire risposta ad ogni istanza.



Lo Sportello Unico per le Attività Produttive si occupa di tutti gli adempimenti in materia di Industria, Artigianato, Servizi, Commercio, Esercizi Pubblici; dal punto di vista organizzativo, sono presenti tre uffici, ognuno dei quali si occupa di

Ambiti di competenza	Ufficio di riferimento
Attività artigianali <ul style="list-style-type: none"> Attività produttive alimentari, non alimentari, panificazione, depositi Servizi alla persona (acconciatori, estetisti, esecutori di tatuaggi e piercing) 	Ufficio Attività Produttive Tel: 0341/481.273 E-mail: sportellounico@comune.lecco.it
Autoservizi pubblici (non di linea) con conducente per il trasporto di persone	Ufficio Attività Produttive Tel: 0341/481.273 E-mail: sportellounico@comune.lecco.it
Rimessa di veicoli e noleggio di veicoli senza conducente	Ufficio Commercio ed Esercizi Pubblici Tel: 0341/481.351 - 0341/481.352 E-mail: commercio@comune.lecco.it
Commercio <ul style="list-style-type: none"> Negozi di vicinato Medie e Grandi Strutture di vendita Rivendita di quotidiani e periodici Vendita al dettaglio su aree pubbliche Vendita di Cose Usate Vendita di prodotti da parte di imprenditori agricoli 	Ufficio Commercio ed Esercizi Pubblici Tel: 0341/481.351 - 0341/481.352 E-mail: commercio@comune.lecco.it



Ambiti di competenza	Ufficio di riferimento
Vendita al dettaglio su aree di mercato e in occasione di fiere, sagre, feste	Ufficio Occupazione Suolo Pubblico e Pubblicità Tel: 0341/481.353 - 0341/481.509 E-mail: occupazione.suolo@comune.lecco.it
Autorizzazioni per occupare suolo pubblico	Ufficio Occupazione Suolo Pubblico e Pubblicità Tel: 0341/481.353 - 0341/481.509 E-mail: occupazione.suolo@comune.lecco.it

