



COMUNITÀ MONTANA
dei **LAGHI BERGAMASCHI**

Via Del Cantiere, 4 – 24065 Lovere BG
C.F.: 90029430163 - P.IVA. : 03606190167
Email: info@cmlaghi.bg



Piazza S. D'Acquisto, 80 - 24069 Trescore Balneario BG
C.F./P.IVA: 02544690163
Email: info@vcsonline.it

CARTA DEI SERVIZI

GESTIONE ASSOCIATA



Sportello Unico per le Attività Produttive

Approvata con Delibera di XXXXXX n. XX del XX/XX/2024

Sommario

1. LA CARTA DEI SERVIZI	3
1.1 Cos'è la Carta dei servizi	3
1.2 A cosa serve la Carta dei servizi	3
1.3 Principi fondamentali della Carta	4
2. LO SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE (SUAP).....	5
2.1 Cos'è lo Sportello Unico Attività Produttive	5
2.2 Gli obiettivi dello Sportello Unico Attività Produttive e i comuni aderenti	6
2.3 Orari e sportelli	7
2.4 Contatti	8
2.5 Modalità di accesso ai servizi (telematica).....	8
2.6 Modalità di gestione del servizio	8
3. I SERVIZI EROGATI DAL SUAP	11
3.1 Tipologie di pratiche gestite dal SUAP	11
3.2 Destinatari del servizio SUAP	13
3.3 La presentazione telematica delle istanze	13
3.4 Costi e modalità di pagamento.....	14
3.5 Termini per la conclusione dei procedimenti.....	14
3.6 Obblighi degli Utenti	15
4. STRUMENTI VALUTATIVI	16
4.1. Rapporto con gli utenti e diritti degli utenti	16
4.2 Customer satisfaction	16
4.3 La gestione dei reclami e delle segnalazioni	16
4.4 Informazioni generali sui controlli alle imprese.....	17

1. LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Cos'è la Carta dei servizi

La Carta è lo strumento attraverso il quale lo Sportello Unico per le attività Produttive della Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi Associato (di seguito SUAP), che si occupa di erogare un servizio pubblico, si impegna a garantire la tempestività e l'efficienza della prestazione, nonché individua gli standard del proprio servizio, dichiara gli obiettivi che intende raggiungere e riconosce specifici diritti all'impresa-utente.

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 del servizio, il servizio offerti, i relativi standard di qualità, le modalità di accesso.

Il contenuto della Carta dei servizi va interpretato in chiave dinamica in quanto soggetto ad integrazioni ed aggiornamenti periodici necessari per adeguarlo all'evolversi della legislazione o del mondo produttivo.

La Carta dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni a quanto indicato.

La Carta dei servizi è pubblicata sul sito della Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi e sul portale del SUAP.

1.2 A cosa serve la Carta dei servizi

La Carta dei servizi è uno strumento per far conoscere il SUAP Associato alle imprese/utenti effettive e potenziali, rendendo i servizi offerti accessibili e trasparenti e migliorare le prestazioni al fine di diffonderne l'utilizzo.

In particolare serve per:

- GESTIRE standard di qualità riconoscibili e misurabili;
- VERIFICARE le criticità attraverso il confronto tra qualità erogata e qualità percepita dall'utente, al fine di apportare miglioramenti in tempi rapidi;
- MONITORARE mediante questionari il livello dei servizi resi;
- RAFFORZARE l'impegno nei confronti del mondo produttivo, di tutte le amministrazioni comunali associate al servizio, evidenziando in modo costante e trasparente la propria capacità.

Con la Carta dei servizi il SUAP assume volontariamente ulteriori impegni che guardano a fattori di qualità come il contenimento dei tempi di attesa, la cortesia del personale, l'accessibilità alle informazioni, lo sviluppo di tecnologie informatiche per l'accesso telematico al servizio.

1.3 Principi fondamentali della Carta

L'obiettivo che si intende perseguire è il miglioramento della qualità delle prestazioni e delle relazioni con le imprese, attraverso il coinvolgimento delle stesse e dei tecnici progettisti alla costruzione di un sistema di qualità "partecipato" che porti l'Amministrazione a migliorare continuamente il servizio erogati.

I principi ispiratori sono:

- **TRASPARENZA NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**, nel confronto continuo con l'Utente, nella definizione degli obiettivi che saranno attuati, nella pubblicizzazione dei risultati ottenuti, sia quantitativi che qualitativi.

Il Servizio rende possibile all'utente l'informazione, il monitoraggio e la verifica delle fasi procedurali, nonché la conoscibilità degli esiti delle stesse e la visualizzazione on-line della propria istanza/scia/comunicazione, previo accreditamento univoco e riservato. In particolare il Servizio garantisce:

- la descrizione del procedimento;
 - l'elenco della documentazione richiesta;
 - la fornitura di modulistica telematica standardizzata;
 - l'invio della ricevuta ai sensi dell'art. 18-bis. c. 1 della Legge 241/90;
 - l'emissione dell'atto autorizzatorio o dell'atto di diniego motivato (per le istanze di parte);
 - i riferimenti nominativi;
 - i recapiti telefonici e mail dove richiedere informazioni;
 - l'applicazione dei principi della Legge 241/90 e del D.lgs. 33/2013 in termini di trasparenza amministrativa.
- **LEGALITÀ**, erogando il servizio ispirandosi al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.
 - **PARTECIPAZIONE**, instaurando un clima di collaborazione con tutti gli Utenti, favorendo la possibilità di presentare reclami, segnalazioni, proposte e suggerimenti che possono aiutare a migliorare il servizio offerto.

Il Servizio si impegna a predisporre gli strumenti idonei a garantire la massima attenzione alle esigenze dell'utente, garantendo trasparenza dell'azione amministrativa, informazione tempestiva, accesso alla visualizzazione delle pratiche, possibilità di presentare memorie, documenti di supporto alla definizione del procedimento, partecipazione in modo diretto al procedimento, compresa la partecipazione alla conferenza di servizi svolta in modalità sincrona.

- **IMPARZIALITÀ**, garantendo l'uguaglianza nell'accesso alle informazioni e nell'erogazione del servizio.

Il SUAP, 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.

- CERTEZZA, impegnandosi a rispettare i tempi per la conclusione dei procedimenti, le norme di riferimento, il responsabile del procedimento, l'ufficio di riferimento, il titolare del potere sostitutivo, gli strumenti di tutela.
- SEMPLIFICAZIONE delle procedure, ad aggiornarle periodicamente, a rendere disponibile on-line la relativa modulistica, a migliorare l'informatizzazione del servizio sia di front-office che di back-office per la gestione del procedimento, nel rispetto di quanto disposto dal DPR 160/2010 (Regolamento dello Sportello Unico) e del DLgs 82/2005 (Codice delle Amministrazioni Digitali).
- EFFICIENZA ED EFFICACIA, attraverso la ricerca, la sperimentazione e l'innovazione di procedure sempre meno burocraticizzate, nel rispetto delle normative vigenti.
- COSTANTE INNOVAZIONE TECNOLOGICA adeguando continuamente le risorse tecnologiche disponibili al fine di migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio.
- CONTINUITÀ E REGOLARITÀ NEL TEMPO, impegnandosi a ridurre al minimo i disagi derivanti da disservizi. Eventuali chiusure del SUAP, dovute a esigenze organizzative, indisponibilità del personale o altre cause non prevedibili saranno comunicate tempestivamente.
- CHIAREZZA E IDENTIFICABILITÀ da parte degli operatori del servizio impegnati nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore che utilizzeranno, in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.
- ACCESSIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI, rendendo disponibile sul Portale SUAP la banca dati dei procedimenti amministrativi e la relativa modulistica, l'informazione sulle modalità e i tempi di conclusione dei procedimenti, nonché sulle modalità di accesso al servizio;
- CONTENIMENTO DEI TEMPI DI ATTESA, garantendo la messa in atto di azioni tese alla revisione delle procedure interne per ridurre i tempi di attesa e di risposta.
- CORTESIA E PROFESSIONALITÀ del personale che sarà ispirato a presupposti di gentilezza e disponibilità 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. Sarà inoltre garantita la costante attenzione all'aggiornamento e alla crescita professionale del personale, attraverso la partecipazione a idonei percorsi formativi e informativi.

2. LO SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE (SUAP)

2.1 Cos'è lo Sportello Unico Attività Produttive

Il DPR 160/2010 all'art. 2 comma 1 individua il SUAP quale unico soggetto pubblico di riferimento territoriale per tutti i procedimenti che abbiano ad oggetto l'esercizio di attività produttive e di prestazione di servizio, e quelli relativi alle azioni di localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione o riconversione, ampliamento o trasferimento, nonché cessazione o riattivazione delle suddette attività, ivi compresi quelli di cui al Decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59 e s.m.i..

Il servizio ha lo scopo di:

- agevolare le imprese che intendono localizzare, realizzare, modificare gli edifici adibiti o da adibire ad uso di impresa;
- agevolare le imprese che intendono avviare o modificare negli stessi edifici l'esercizio della propria attività;
- garantire la riduzione dei tempi necessari per ottenere l'autorizzazione degli interventi di cui al paragrafo precedente;
- semplificare i rapporti tra le imprese e l'Amministrazione Pubblica, consentendo alle imprese stesse di trattare con un solo referente tutte le complesse procedure correlate agli insediamenti economici;
- promuovere lo sviluppo delle attività economiche e della capacità attrattiva di investimenti dell'area, attraverso la fornitura di un supporto informativo alle imprese presenti ed operanti sul territorio, agli aspiranti imprenditori, alle imprese che dall'esterno intendono operare nell'area.

2.2 Gli obiettivi dello Sportello Unico Attività Produttive e i comuni aderenti

Il SUAP 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 risposte certe in tempi certi.

In ambito di attività produttive, il SUAP è il punto unico di riferimento per la presentazione 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 dalla Comunità Montana con i Comuni associati, l'onere a carico dell'imprenditore viene semplificato, nel rispetto delle normative. In tal modo sarà il SUAP a comunicare con gli altri Uffici Comunali, nonché con gli Enti Terzi (ATS, ARPA, Vigili del Fuoco, Regione, Provincia, ecc.) per trasmettere le istanze e, ove previsto, acquisire 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 previsti dalle normative vigenti.

In tale ottica, l'azione del SUAP 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.

Alla gestione Associata aderiscono i seguenti comuni:

1. ADRARA SAN MARTINO

2. ADRARA SAN ROCCO
3. BERZO SAN FERMO
4. BIANZANO
5. BORGO DI TERZO
6. BOSSICO
7. CASAZZA
8. CASTRO
9. COSTA VOLPINO
10. CREDARO
11. ENDINE GAIANO
12. ENTRATICO
13. FONTENO
14. FORESTO SPARSO
15. GANDOSSO
16. GAVERINA TERME
17. GRONE
18. LUZZANA
19. MONASTEROLO DEL CASTELLO
20. PARZANICA
21. PIANICO
22. PREDORE
23. RANZANICO
24. RIVA DI SOLTO
25. ROGNO
26. SOLTO COLLINA
27. SOVERE
28. SPINONE AL LAGO
29. TAVERNOLA BERGAMASCA
30. TRESORE BALNEARIO
31. VIADANICA
32. VIGANO SAN MARTINO
33. VIGOLO
34. VILLONGO
35. ZANDOBBIO

2.3 Orari e sportelli

Per pratiche complesse o per esigenze dell'utente, può essere fissato un appuntamento concordato telefonicamente con il personale dell'ufficio interessato.

Il SUAP è aperto al pubblico nei seguenti giorni solo previo appuntamento:

Giorno	Luogo e orario
Martedì	09:00 - 12:00 presso la sede di Villongo in via Roma, 35
Giovedì	09:00 - 12:00 presso la sede di Lovere in via del Cantiere, 4
Lunedì - Martedì Giovedì - Venerdì	08:30 - 12:15 presso la sede di Trescore Balneario in piazza Salvo d'Acquisto, 80

Inoltre è possibile contattare lo Sportello:

- telefonicamente nei seguenti orari:

Giorno	Orario
Lunedì	08:30 - 12:15
Martedì	08:30 - 12:15
Mercoledì	chiuso
Giovedì	08:30 - 12:15
Venerdì	08:30 - 12:15

- tramite mail dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 16:00.

2.4 Contatti

- Telefono: 3204314102 (poi digitare 3)
- E-mail: suap@cmlaghi.bg.it
- Posta Elettronica Certificata: cmlaghi_suap@legalmail.it
- Portale telematico SUAP www.suap.cmlaghi.bg.it (di seguito Portale SUAP)
- L'Ufficio inoltre, ai sensi dell'art. 12 comma 7 del DPR 160/2010, è accreditato sul Portale Impresa in un Giorno: www.impresainungiorno.gov.it

2.5 Modalità di accesso ai servizi (telematica)

Per la presentazione di domande, segnalazioni certificate di inizio attività, comunicazioni ed integrazioni viene utilizzato, quale unico canale, il Portale SUAP.

2.6 Modalità di gestione del servizio

Sono possibili due modalità di gestione:

- base
- avanzata

La modalità base attribuisce al SUAP le seguenti funzioni:

- informazione agli utenti, fornendo le indicazioni sulle procedure da attivare, le tempistiche e l'iter amministrativo da seguire (autorizzazione / scia / comunicazione / ...) per poter svolgere una determinata attività o per poter avviare un intervento su un impianto produttivo;
- messa a disposizione della modulistica per l'attivazione di procedure di cui al D.P.R. 160/2010 sul portale www.suap.cmlaghi.bg.it;
- accettazione delle pratiche in via esclusivamente telematica;
- gestione dei flussi in entrata (protocollazione e acquisizione delle pratiche in arrivo);
- verifica formale di ricevibilità della pratica (verifica di regolarità ed ammissibilità della comunicazione, SCIA o istanza ed in caso di esito negativo adozione del provvedimento di irricevibilità, inammissibilità, improcedibilità o infondatezza semplificato, ai sensi dell'art. 2, c. 2-bis della Legge 241/1990);

- individuazione degli altri uffici comunali e degli enti, pubbliche amministrazioni o gestori dei beni e servizi pubblici coinvolti nel procedimento al fine di richiederne i relativi pareri e verifiche, anche attraverso l'indizione di Conferenza di servizi semplificata o sincrona, ai sensi degli art. 14 e ss della Legge 241/1990;
- trasmissione della pratica agli Uffici ed Enti Terzi coinvolti nel procedimento;
- acquisizione dell'eventuale richiesta di integrazione da parte degli altri uffici comunali e degli altri enti, pubbliche amministrazioni o gestori dei beni e servizi pubblici coinvolti nel procedimento e relativo inoltrato unificato al soggetto richiedente e conseguente acquisizione e smistamento della documentazione integrativa che pervenga da parte dell'utente agli altri uffici comunali, enti, pubbliche amministrazioni o gestori dei beni e servizi pubblici coinvolti nel procedimento;
- acquisizione degli atti di rispettiva competenza degli Uffici ed Enti Terzi coinvolti nel procedimento (compresi autorizzazioni, dinieghi, divieto di prosecuzione, conformazione...);
- notifica all'impresa dei suddetti atti;
- in caso di indizione di Conferenza di servizi sincrona, gestione delle sedute di conferenza e della relativa verbalizzazione;
- convocazione della Commissione di Collaudo carburanti

La modalità avanzata attribuisce al SUAP le seguenti funzioni:

- informazione agli utenti, fornendo le indicazioni sulle procedure da attivare, le tempistiche e l'iter amministrativo da seguire (autorizzazione / scia / comunicazione / ...) per poter svolgere una determinata attività o per poter avviare un intervento su un impianto produttivo;
- messa a disposizione della modulistica per l'attivazione di procedure di cui al D.P.R. 160/2010 sul portale www.suap.cmlaghi.bg.it;
- accettazione delle pratiche in via esclusivamente telematica;
- gestione dei flussi in entrata (protocollazione e acquisizione delle pratiche in arrivo);
- verifica formale di ricevibilità della pratica (verifica di regolarità ed ammissibilità della comunicazione, SCIA o istanza ed in caso di esito negativo adozione del provvedimento di irricevibilità, inammissibilità, improcedibilità o infondatezza semplificata, ai sensi dell'art. 2, c. 2-bis della Legge 241/1990);
- individuazione degli altri uffici comunali e degli enti, pubbliche amministrazioni o gestori dei beni e servizi pubblici coinvolti nel procedimento al fine di richiederne i relativi pareri e verifiche, anche attraverso l'indizione di Conferenza di servizi semplificata o sincrona, ai sensi degli art. 14 e ss della Legge 241/1990;
- verifica dei requisiti morali e professionali (qualora previsti);
- acquisizione dell'eventuale richiesta di integrazione da parte degli altri uffici comunali e degli altri enti, pubbliche amministrazioni o gestori dei beni e servizi pubblici coinvolti nel procedimento e relativo inoltrato unificato al soggetto richiedente e conseguente acquisizione e

smistamento della documentazione integrativa che pervenga da parte dell'utente agli altri uffici comunali, enti, pubbliche amministrazioni o gestori dei beni e servizi pubblici coinvolti nel procedimento;

- acquisizione degli atti di rispettiva competenza degli Uffici ed Enti Terzi coinvolti nel procedimento (pareri endoprocedimentali);
- adozione dell'atto finale (autorizzazione/diniego);
- notifica all'impresa dei suddetti atti;
- in caso di indizione di Conferenza di servizi sincrona, gestione delle sedute di conferenza e della relativa verbalizzazione, adozione degli atti conclusivi;
- convocazione della Commissione di Collaudo carburanti;

La gestione delle funzioni delegate potrà avvenire in forma diretta o attraverso l'affidamento del servizio a terzi, in concessione o in appalto e a società di capitale interamente pubbliche o miste, nel rispetto dei requisiti di controllo analogo di cui alla disciplina comunitaria e nazionale in materia di affidamenti diretti, fermo restando in capo alla Comunità Montana la figura del responsabile del SUAP e del procedimento SUAP.

Ad oggi la gestione operativa delle funzioni di istruttoria è stata delegata a VAL CAVALLINA SERVIZI SRL (di seguito VCS), società a capitale interamente pubblico.

Il SUAP Associato gestito da VCS è certificato per il sistema qualità secondo la normativa ISO 9001:2015

3. I SERVIZI EROGATI DAL SUAP

3.1 Tipologie di pratiche gestite dal SUAP

Sono di competenza del SUAP i procedimenti relativi a¹:

- Acconciatori, barbieri, estetisti, tatuatori e piercers
- Affido di reparto
- Affitto di poltrona, cabina, postazione
- Agenzie d'affari
- Agenzie viaggio e turismo
- Agriturismi
- Ascensori e montacarichi
- Attività artigianali alimentari e non alimentari
- Attività funebre
- Attività di produzione di beni (artigianali e industriali);
- Attività ricettiva: alberghiera (albergo, hotel, villaggio-albergo, residenza turistico- alberghiera, albergo diffuso); complementare (alloggi turistici, case per vacanze, unità abitative ammobiliate ad uso turistico, bed and breakfast); all'aperto (campeggio);
- Autolavaggi
- Autorimesse
- Casa funeraria
- Centro massaggi
- Circo
- Commercio al dettaglio in area privata (esercizio di vicinato, medie e grandi strutture di vendita, centri commerciali, parco commerciale, vendite straordinarie e temporanee)
- Commercio al dettaglio su area pubblica (subentro in posteggio di mercato, itinerante)
- Commercio al dettaglio – Forme speciali di vendita
- Commercio all'ingrosso
- Commercio elettronico
- Commercio – Altre attività
- Direttore/istruttore di tiro
- Enoturismo
- Farmacia
- Fochino (brillamento mine)
- Giochi leciti e/o installazione di new slot e apparecchi da divertimento e intrattenimento
- Impianti di distribuzione di carburanti (privati o stradali)
- Impianti di teleradiocomunicazioni
- Occupazioni di suolo pubblico

¹ Elenco indicativo e non esaustivo. Per l'elenco completo si rimanda al Portale SUAP

- Manifestazioni sportive su strada (gare ciclistiche, podistiche, motoristiche, ecc.);
- Manifestazioni temporanee in luogo aperto e in luogo chiuso (concerti, sagre, feste, eventi di varia natura)
- Palestre
- Panificatore e Panificio
- Parafarmacia
- Piscine e parchi acquatici
- Produzione di prodotti cosmetici
- Produzione primaria di alimenti (produzione, allevamento e coltivazione)
- Produzione, importazione, noleggio o distribuzione di videogiochi o apparecchi per il gioco lecito
- Preziosi e gioiellerie
- Pubblico Spettacolo e Trattenimenti Pubblici
- Riconoscimenti e registrazioni ai sensi dei regolamenti Comunitari
- Rivendita di giornali e riviste
- Sale da ballo, discoteche, trattenimenti danzanti
- Sale giochi (ex art. 86 T.U.L.P.S.)
- Somministrazione di alimenti e bevande (bar, ristoranti, pizzerie, osterie; circoli aderenti o non aderenti a organizzazioni nazionali; al domicilio del consumatore; interna a particolari strutture o attività; per mezzo di distributori automatici; temporanea in occasione di manifestazioni, eventi e simili)
- Spettacoli viaggianti (giostre, luna park, circhi, attrazioni varie)
- Strutture sportive e di intrattenimento (piscine, parchi gioco, locali di intrattenimento e svago)
- Temporary store e temporary shop
- Tinto-lavanderie e lavanderie a gettone
- Toelettatura di animali
- Trasporti (noleggio veicoli con conducente; noleggio veicoli senza conducente)
- Unità d'offerta sociale: asilo nido, micro-nido, centro per la prima infanzia comunità familiare, comunità alloggio, centro socioeducativo (inviato tramite il Suap e inoltrato ai servizi sociali)
- Vendite e attività varie
- Vendite sottocosto
- Vendite straordinarie (saldi di fine stagione, promozionali, di liquidazione)
- Vidimazione e auto vidimazione registri d'affari.
- Progetti per insediamento di attività economiche comportanti la variazione urbanistica mediante il procedimento ex art. 8 del DPR 160/2010.

Inoltre come da convenzione in essere con i Comuni, non essendo attribuite allo scrivente SUAP le competenze dello sportello unico per l'edilizia produttiva ex art. 4 comma 6 del D.P.R. 7 settembre 2010, n. 160, ferma restando l'unicità del canale di comunicazione con l'impresa da parte del SUAP:

- Attività edilizia (SCIA, SCIA in alternativa al Permesso di Costruire, CILA, CIL, Permesso di Costruire, Cambi di destinazione d'uso, Permesso di Costruire in sanatoria, Comunicazione di Fine Lavori e Collaudo) e la Segnalazione Certificata di Agibilità (ove prevista) relativa ad edifici funzionali alle attività economiche;
- Sismica (Comunicazione di deposito sismico, fine lavori, relazione a strutture ultimate, collaudo)

Sul Portale SUAP è possibile consultare nel dettaglio tutte le informazioni relative ai procedimenti sopra elencati e riportati al successivo punto.

3.2 Destinatari del servizio SUAP

I destinatari dell'attività sono:

- titolari di attività imprenditoriali e professionisti;
- associazioni di categoria;
- cittadini interessati a presentare pratiche per attività non imprenditoriali;
- cittadini interessati ad ottenere informazioni o visionare documenti e/o pratiche nel rispetto della normativa in materia di accesso agli atti e di accesso generalizzato.

In particolare gli Uffici forniscono, tramite gli addetti:

- informazioni generali e tecniche;
- consulenza sulle attività e sulle modalità di presentazione.
- le informazioni necessarie per presentare in modo chiaro e completo l'istanza;
- l'iter del procedimento ed i normali tempi di conclusione;
- le indicazioni per la trasparenza nell'iter di una pratica e sui diritti di partecipazione e di accesso alla documentazione;

La molteplicità dei servizi, la pluralità delle informazioni, le frequenti variazioni nella normativa comportano una continua evoluzione di cui si forniscono aggiornamenti in modo tempestivo e trasparente tramite il Portale SUAP.

3.3 La presentazione telematica delle istanze

Il Decreto del Presidente della Repubblica 160/2010 all'art. 2 comma 2 e 3 dispone inoltre che le istanze concernenti le attività di cui all'art. 1 comma 1 del DPR ed i relativi elaborati tecnici e allegati siano presentate esclusivamente in modalità telematica al SUAP competente per il territorio in cui si svolge l'attività o è situato l'impianto, prevedendo inoltre la competenza dello stesso in merito all'inoltro in via telematica della documentazione alle altre amministrazioni che intervengono nel procedimento. Al fine di recepire quanto sopra tutte le segnalazioni, domande, comunicazioni e dichiarazioni relative alle attività di produzione di beni e servizi di competenza del SUAP, devono essere presentate esclusivamente in forma telematica allo Portale SUAP. L'accesso al portale l'inoltro delle segnalazioni, domande,

comunicazioni e dichiarazioni prevede l'accesso con: CNS/CIE o SPID. Il SUAP prevede inoltre che le richieste presentate attraverso altri canali non sono ricevibili e pertanto devono essere respinte.

Per quanto concerne invece la presentazione di pratiche edilizie relative ad attività economiche-produttive vale quanto sopra.

La totalità delle pratiche pertanto deve essere presentata solo per via telematica e secondo la modulistica pubblicata sul Portale SUAP.

Tutte le pratiche inviate con tale modalità arrivano al SUAP della Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi.

3.4 Costi e modalità di pagamento

I costi concernenti l'evasione delle diverse istanze (diritti e spese necessarie ad ottenere concessioni, autorizzazioni, pareri, nulla osta, etc.) variano a seconda del tipo di procedimento e comprendono anche gli importi/diritti richiesti dalle altre pubbliche amministrazioni.

Non sono previsti diritti di diretta competenza del SUAP della Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi, ma ogni comune può liberamente determinarli.

Gli importi di spettanza per le diverse Amministrazioni e per le diverse pratiche sono riportati all'interno della sezione "PAGAMENTI" del Portale SUAP.

Tutti i pagamenti devono essere effettuati direttamente all'Amministrazione con PAGOPA accessibile dal sito internet del Comune ovvero con altra modalità definita dalla singola Pubblica Amministrazione.

Per quanto concerne l'imposta di bollo da applicare sulle istanze che lo richiedono, il Portale SUAP prevede l'assolvimento dell'imposta pari a € 16,00 tramite dichiarazione di annullamento della marca da bollo.

La ricevuta di avvenuto pagamento dei diritti dovuti e di assolvimento dell'imposta di bollo deve essere allegata alla modulistica da inviare al SUAP.

3.5 Termini per la conclusione dei procedimenti

Per quanto concerne il termine per la conclusione dei procedimenti amministrativi, premesso che lo stesso è previsto dalla vigente normativa (L. 241/1990 e smi, D.P.R. 160/2010 e smi ovvero normativa di settore) va precisato che:

- in caso di AUTORIZZAZIONE/CONCESSIONE l'attività può essere avviata solamente dopo il rilascio del provvedimento autorizzatorio/concessorio per il quale è previsto normalmente un termine di 60 giorni. Sul Portale SUAP, nella pagina dedicata ai singoli adempimenti, è riportato il termine in modo puntuale;
- in caso di presentazione di SCIA o SCIA UNICA l'operatore economico è immediatamente legittimato all'esercizio dell'attività. L'Amministrazione dispone di un termine di 60 giorni (30 per la SCIA edilizia) per effettuare la verifica istruttoria della documentazione e per adottare, ricorrendone i presupposti, un provvedimento di diniego all'esercizio dell'attività, in caso di

carenza non sanabile di uno o più requisiti essenziali, o una motivata richiesta di conformazione dell'attività in presenza di irregolarità sanabili;

- nel caso di presentazione di una SCIA CONDIZIONATA l'operatore economico, per avviare l'attività, deve attendere il rilascio degli atti autorizzatori. Si rimanda al primo punto;
- la COMUNICAZIONE produce effetto al momento della sua presentazione allo Sportello Unico.

3.6 Obblighi degli Utenti

Per l'erogazione del servizio richiesto SUAP, nel rispetto di quanto previsto dalla presente Carta, è indispensabile la collaborazione dell'utente.

- Per l'efficienza del servizio, anche in termini di "tempo", si richiede all'utente: di consultare preliminarmente le informazioni già rese disponibili sul Portale SUAP;
- di impegnarsi nella compilazione, precisa e completa, della "pratica telematica";
- di produrre tutta la necessaria documentazione.

In caso di necessità di informazioni, chiarimenti, o di integrazione dell'istanza o della documentazione, il Servizio SUAP ne dà comunicazione all'utente che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica stessa.

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

4. STRUMENTI VALUTATIVI

4.1. Rapporto con gli utenti e diritti degli utenti

La Comunità Montana verifica il grado di soddisfazione degli utenti relativamente all'uso del Portale SUAP tramite la funzione di valutazione della "user-experience" come previsto dalle nuove Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA sviluppate dal team di Designers Italia, in collaborazione con il Dipartimento per la trasformazione digitale (DTD) e l'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), per la rilevazione online della customer satisfaction. I risultati ottenuti sono resi pubblici sul portale SUAP, sezione "Riepilogo valutazioni".

4.2 Customer satisfaction

La conoscenza dell'opinione dell'utenza viene considerata come un aspetto prioritario dal SUAP.

A tal fine è prevista la rilevazione del grado di soddisfazione del servizio reso attraverso la somministrazione all'utenza di appositi questionari per la valutazione dei servizi erogati dal SUAP. La restituzione degli stessi dovrà avvenire nei termini e con le modalità indicate all'interno del questionario che verrà messo a disposizione degli utenti del SUAP (vedere fac-simile Allegato A).

4.3 La gestione dei reclami e delle segnalazioni

Segnalazioni e reclami offrono importanti spunti per migliorare i servizi offerti.

Sia il reclamo che la segnalazione devono essere formulati per iscritto, eventualmente utilizzando il modello predisposto allo scopo (vedere fac-simile Allegato B) e devono contenere tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare la verifica di quanto segnalato.

Il reclamo può essere restituito:

1. per posta a: Sportello Unico per le Attività Produttive c/o Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi - Via del Cantiere n. 4 Lovere (BG).
2. attraverso una e-mail indirizzata a: suap@cmlaghi.bg.it
3. a mano

Reclami e segnalazioni verranno presi in carico da un operatore e, nel caso di specifica richiesta, sarà fornita risposta all'Utente entro 30 giorni lavorativi.

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	Descrizione	Parametro
Accessibilità dello sportello	Numero di ore di Apertura al pubblico dello sportello	15 ore settimanali
Disponibilità all'ascolto	Tempo massimo di fissazione di un appuntamento a partire dalla richiesta	10 giorni lavorativi

Disponibilità all'ascolto	Tempo massimo per la risposta a una mail di richiesta informazioni	5 giorni lavorativi
Telematica	Numero di moduli telematici presenti sul Portale SUAP rispetto al numero di moduli disponibili	95 % dei moduli realizzati
Trasparenza dell'azione amministrativa	Percentuale di istanze per l'autorizzazione per apertura/trasferimento di un pubblico esercizio sottoposte a controllo documentale (casellario penale)	100 % delle istanze (solo per gestione avanzata)
Gestione reclamo/segnalazione/suggerimento	Tempo massimo per risposta	30 giorni di calendario

4.4 Informazioni generali sui controlli alle imprese

L'estensione dell'istituto della Segnalazione Certificata Inizio Attività (Scia), che consente all'imprenditore di dare avvio immediato alla propria attività, con fase di verifica istruttoria successiva all'inizio dell'attività, ha elevato l'importanza della fase del controllo, in merito ai presupposti ed ai requisiti per l'esercizio di attività imprenditoriali.

I controlli sono svolti in collaborazione con altri Uffici comunali o Enti terzi esterni. L'interlocuzione con altre strutture comunali e/o con Enti terzi, in particolar modo, riguarda:

- La Regione Lombardia, per argomenti relativi alle medie e grandi strutture di vendita, carburanti, vendite straordinarie, distributori carburanti,...;
- Lo Sportello Unico comunale per l'Edilizia (SUE), per i profili inerenti la conformità urbanistico-edilizia dei locali d'insediamento dell'attività;
- L'ATS per le attività soggette a vigilanza sanitaria (anche veterinaria);
- L'ARPA Lombardia (Agenzia Regionale di Protezione Ambientale) per le attività che rivestono significative caratteristiche d'impatto ambientale;
- La Provincia per determinate autorizzazioni in campo ambientale (emissioni in atmosfera, AUA, ...);
- Il Comando provinciale dei Vigili del Fuoco per le attività soggette alla regola tecnica di prevenzione incendi;
- L'Ufficio del casellario giudiziale, istituito presso il Tribunale, per l'acquisizione d'ufficio del certificato penale, qualora l'esercizio di specifiche attività economiche sia subordinato al possesso, in capo al
- titolare, al legale rappresentante, ai soci o agli eventuali delegati, di peculiari requisiti di onorabilità, rappresentati dall'assenza di condanne, con sentenza passata in giudicato, per determinate fattispecie di reato;
- Il Registro Imprese, istituito presso le Camere di Commercio, per le pratiche di loro competenza e per la verifica in ordine al riconoscimento dei requisiti per l'esercizio di specifiche attività di loro

competenza (es. autoriparatori, autonoleggio con conducente e taxi, pulizie affini, facchinaggio, commercio all'ingrosso etc.);

- Enti pubblici ovvero Associazioni di categoria o Enti privati, validamente accreditati presso il sistema formativo dalla Regione o dalla Provincia di competenza, per la verifica in ordine al superamento di corsi professionali abilitanti, qualora richiesti per la specifica tipologia di attività;
- Inps (Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale) qualora il versamento di contributi previdenziali, con forma e/o durata variabili a seconda di quanto previsto dalla normativa di settore, costituisca uno dei prerequisiti per lo svolgimento di peculiari attività imprenditoriali;
- Prefettura Di Bergamo – Ufficio Territoriale del Governo, per pubblici esercizi, spettacoli pirotecnici, manifestazioni temporanee in luogo aperto e chiuso al pubblico, manifestazioni sportive su strada (gare ciclistiche, podistiche, motoristiche, ecc.);
- Questura di Bergamo, per pubblici esercizi, spettacoli pirotecnici, per manifestazioni temporanee in luogo aperto e chiuso al pubblico, manifestazioni sportive su strada (gare ciclistiche, podistiche, motoristiche, ecc.);
- Stazione dei Carabinieri territorialmente competente, per pubblici esercizi, spettacoli pirotecnici, per le manifestazioni temporanee in luogo aperto e chiuso al pubblico e le occupazioni di suolo pubblico, manifestazioni sportive su strada (gare ciclistiche, podistiche, motoristiche, ecc.);

E' possibile avvalersi delle dichiarazioni sostitutive di certificazione o delle dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà, in conformità alla vigente normativa applicabile in materia. Tutti gli stati, fatti o qualità oggetto delle dichiarazioni sostitutive rese dagli utenti sono verificate dal Suap, nella sua veste di Amministrazione procedente, mediante richiesta d'ufficio indirizzata agli Enti o ai gestori di pubblici servizi che, nella loro qualità di soggetti certificanti, detengono le relative informazioni.

Il Suap per lo svolgimento dei propri compiti istituzionali, utilizza esclusivamente la trasmissione in via telematica, al fine di velocizzare le procedure di competenza. Per l'attuazione di questa misura ci si avvale del circuito della Posta Elettronica Certificata (PEC) e della firma digitale in uso al Responsabile del Suap. Nell'esame dei procedimenti di propria competenza, il Suap assicura il trattamento riservato delle informazioni acquisite, in conformità alla normativa vigente in materia per le Pubbliche Amministrazioni.