



Carta dei Servizi

Attività economiche, Polizia amministrativa e Autorizzazioni



INDICE

1 VALORE DEL SERVIZIO

- 1.1** Norme di riferimento 4
- 1.2** Principi e finalità 6

2 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

- 2.1** Attività Economiche, Polizia Amministrativa e Autorizzazioni 7
 - 2.1.1** Organizzazione 7
- 2.2** Stakeholders 9

3 CANALI DI ACCESSO

- Sistema telematico, Sportello Unico Digitale, Attività produttive 10

4 SEDE E CONTATTI

12

5 STANDARD DI QUALITA'

14

6 RAPPORTO CON IL CITTADINO

- 6.1** Reclami 15
- 6.2** Individuazione di eventuali modalità di partecipazione degli utenti 15
- 6.3** Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza 16
- 6.4** Modalità di informazione, comunicazione e pubblicazione su carta 16



Questa **Carta dei Servizi** è lo **strumento informativo** attraverso il quale, in ossequio al principio di trasparenza dell'agire amministrativo, si mira a rendere pienamente gli Uffici **Attività Economiche**, **Polizia Amministrativa** e **Autorizzazioni** del Comune di Nichelino una casa di vetro e a raccontare il nostro impegno a fornire **servizi di qualità** a supporto delle attività economiche del territorio comunale, con un focus fisso sulla libertà d'impresa e la promozione economica e turistica.

Adottata in conformità con le norme di riferimento vigenti, la Carta è frutto di una visione costantemente tesa verso l'**innovazione**, la **semplificazione** amministrativa e il **rispetto dei principi** costituzionali.



1. NORME DI RIFERIMENTO

Il nostro faro guida resta l'**art. 41 della Costituzione Italiana**, che sottolinea l'importanza della libertà d'impresa. La nostra **mission** risiede tutta sulla garanzia di questo interesse pubblico.

Costituzione della Repubblica Italiana



ART. 41

L'iniziativa economica privata è libera.

Non può svolgersi in contrasto con la utilità sociale o in modo da recare danno alla salute, all'ambiente, alla sicurezza, alla libertà, alla dignità umana.

La legge determina i programmi e i controlli opportuni perché l'attività economica pubblica e privata possa essere indirizzata e coordinata a fini sociali e ambientali.

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994, **Principi sull'erogazione dei servizi pubblici**, definisce per la prima volta i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione. Ciò tutela le **esigenze dei cittadini** che possono fruire di tali servizi e garantisce il rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi.

Segnatamente, la direttiva stabilisce che i **rapporti tra utenti e servizi** pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti.

Deve inoltre essere **garantita la parità di trattamento**, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

I soggetti erogatori devono individuare i fattori da cui dipende la **qualità del servizio** e, sulla base di essi, adottano e pubblicano standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto.

Dalla entrata in vigore della **Direttiva del 1994** è stato un susseguirsi di norme che hanno stabilito il **rispetto delle esigenze** dell'utente e fissato i **parametri di qualità** nell'erogazione dei servizi, passando attraverso abrogazioni e riscritture.

In particolare, il *decreto-legge 12/05/1995, n. 163, Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*, ha legittimato la Carta come strumento per la qualità dei servizi e il *d.lgs. 30/07/1999, n. 286, Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche*, a norma dell'articolo 11 della L. 15 marzo 1997, n. 59 ha stabilito una disciplina semplificata in tema di determinazione dei parametri guida per l'adozione delle carte dei servizi.

Il più recente *decreto-legge 24/01/2012, n. 1, Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività*, convertito con modificazioni dalla *legge. 24/03/2012, n. 27* ha, poi, ulteriormente valorizzato le carte dei servizi, sancendone il valore di regole cogenti.

C'è da segnalare, infine, la previsione introdotta dal *d.lgs. 14/03/2013, n. 33, Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*, che, all'**art. 32**, prescrive alle Amministrazioni pubbliche, l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi.



ART. 32

Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati.

Le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta del servizio il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici (...)

1.2 PRINCIPI E FINALITÀ

Ognuno dei **principi guida** indicati nel presente documento è opportunamente declinato rispetto alle specificità dei servizi offerti dagli **Uffici Attività Economiche e Polizia Amministrativa**.

In altri termini, noi, ci impegniamo a renderli **punti di riferimento concreti** per la nostra azione quotidiana, adattandoli alle **esigenze dell'utenza** e alle **dinamiche** peculiari di ciascun ufficio.

PRINCIPI ADOTTATI NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Il principio di uguaglianza per noi significa l'**assenza di ogni forma di discriminazione**.

Non cerchiamo uniformità nelle prestazioni, ma riconosciamo e rispettiamo la **diversità** dei **bisogni** e delle condizioni iniziali degli utenti. L'obiettivo è passare da un'uguaglianza formale a un'**eguaglianza sostanziale**, considerando le specifiche esigenze di ciascun utente.

CONTINUITÀ NELL'AZIONE AMMINISTRATIVA

La **continuità** è un **elemento chiave** nei nostri servizi.

Impegniamo tutti i nostri sforzi per assicurare che i servizi siano erogati con **regolarità** secondo gli orari definiti. In caso di impedimenti o variazioni, ci impegniamo a informare preventivamente l'utenza e a minimizzare i disagi eventualmente causati.

PARTECIPAZIONE

Consideriamo la partecipazione, procedimentale e non, come un momento di crescita dell'organizzazione e un'**opportunità** per **migliorare** continuamente la qualità del servizio e limitare il contenzioso con l'utente.

Cerchiamo la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate, sia economiche che umane e a garantire il **raggiungimento** ottimale dei **risultati** attesi, semplificando le procedure e riducendo gli oneri amministrativi nella massima misura possibile.

2. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

La nostra missione è chiara: **garantire la libertà d'impresa come interesse pubblico fondamentale, nel rispetto della legalità.**

Nel perseguirla, lavoriamo incessantemente per bilanciare la libertà economica con l'utilità sociale, la salvaguardia dell'ambiente, la sicurezza, la libertà individuale e la dignità umana.

In ossequio a ciò, gli Uffici si impegnano a sostenere le imprese, incoraggiando l'innovazione e la responsabilità sociale, promuovendo le semplificazioni e le liberalizzazioni delle attività economiche, attraverso lo **Sportello Unico Digitale** che include lo Sportello Unico Attività Produttive (**SUAP**), e lo Sportello Unico Polizia Amministrativa e Autorizzazioni (**SUPA**) (per le istanze da privati) sempre più orientato verso una prospettiva europea, in connessione con il single digital gateway, istituito dal *Regolamento EU 2018/1724*, e garantendo la parità di trattamento fra gli operatori economici, anche in ambito sanzionatorio e nel contenzioso, giudiziale e stragiudiziale.

I servizi offerti dagli Uffici Attività Economiche, Polizia Amministrativa e Autorizzazioni sono strutturati come di seguito esposto.

2.1 ATTIVITA' ECONOMICHE, POLIZIA AMMINISTRATIVA E AUTORIZZAZIONI

Il modus operandi tipico dello **Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP)** permea di sé tutte le procedure seguite, sotto il profilo delle interlocuzioni fra uffici e amministrazioni terze – per quanto che ne hanno la competenza sia chiamata a garantire una certa terzietà.

Strumento di semplificazione amministrativa al fine di snellire i rapporti tra Pubblica Amministrazione e utenza. Ai sensi del *d.P.R. 160/2010*, il **SUAP** è l'unico soggetto pubblico di riferimento territoriale per tutti i procedimenti" e gli adempimenti, abilitativi e non, che abbiano ad oggetto l'esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi, e quelli relativi alle azioni di localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione o riconversione, ampliamento o trasferimento, nonché cessazione o riattivazione delle suddette attività.

2.1.1 ORGANIZZAZIONE

Nell'ambito del Servizio Attività produttive, lo Sportello Unico Attività Produttive (SUAP) propriamente inteso, con variabili modalità di applicazione della disciplina del procedimento unico *ex d.P.R. 160/2010*, sono inquadrabili **due posizioni di funzionario elevata qualificazione**, che curano le materie di competenza, riferibili ciascuna a determinate attività economiche, dopo aver ricevuto istanze, segnalazioni certificate inizio attività e comunicazioni come esplicitato nella sezione relativa allo Sportello Unico Digitale attività economiche.



UFFICIO COMMERCIO E SUAP

- **Commercio in sede fissa e Carburanti:** commercio al dettaglio e all'ingrosso in sede fissa, impianti di distribuzione carburanti, forme speciali di vendita, edicole su area privata, imprenditori agricoli su area privata.
- **Strutture Ricettive, Industria e Artigianato non Alimentare:** attività estetiche, acconciature, strutture ricettive, industria e artigianato non alimentare, tinti, lavanderie e lavanderie servitrici, impianti sportivi, ambulatori sanitari, centri commerciali.
- **Somministrazione, Servizi:** attività di somministrazione di alimenti e bevande, panificazione, industria e artigianato alimentare.
- **Commercio su Aree Pubbliche:** commercio al dettaglio e all'ingrosso su aree pubbliche.



UFFICIO POLIZIA AMMINISTRATIVA

- **Strutture ricettive** (come B&B o alberghi), **circoli o servizi di noleggio con conducente** (NCC/Taxi/NSC), **agenzie di affari**, giochi leciti e vendita ambulante di strumenti punta e taglio, **direttori e istruttori di tiro**, **commercio di cose usate, hobbisti, ascensori, montacarichi e piattaforme** Elevatrici, i cittadini (proprietari o amministratori), centro vacanza per minori ed estivi, devono presentare la relativa modulistica attraverso lo Sportello Digitale. Spesso questa documentazione è integrata con la modulistica regionale specifica.



UFFICIO AUTORIZZAZIONI

- **Suolo pubblico** occupazioni di suolo pubblico permanenti, occupazioni temporanee sia per cantieri, che per banchetti politici, raccolta firme e fondi, sottosuolo e suolo pubblico, assegnazione matricole spettacolo viaggiante, ascensori, montacarichi e piattaforme elevatrici
- **Insegne, pubblicità:** pubblicità provvisoria, insegne definitive, impianti pubblicitari.

2.2 STAKEHOLDERS

I principali stakeholder del SUAP sono: Settore **Urbanistica**, Settore **Ecologia Integrale** e Settore **Lavori Pubblici** del Comune di Nichelino, nonché Settore **Polizia Municipale** - la **Regione Piemonte** e la **Città Metropolitana** di Torino per i procedimenti e adempimenti in materia ambientale.

I **Vigili del Fuoco** per i procedimenti e adempimenti connessi alla prevenzione incendi, le **ASL** per i procedimenti e adempimenti inerenti all'igiene degli alimenti e alla sicurezza degli impianti e sui luoghi di lavoro, la **Soprintendenza Archeologia Belle Arti e Paesaggio** oltre agli **Enti e alle Società erogatori di Pubblici Servizi e Servizi a Rete**.

3. CANALI DI ACCESSO

Al **Suap** le “pratiche” sono ordinariamente inviate in via telematica tramite il **Sistema Telematico** che comprende:

- **Sportello SuaP**
- **Portale** dedicato alla **Polizia amministrativa** - Autorizzazioni per le pratiche telematiche dei privati

In via residuale i privati cittadini sono ammessi ad inviare alcune pratiche al di fuori del Portale ma tramite protocollo digitale all'indirizzo PEC del Comune: protocollo@cert.comune.nichelino.to.it, (es. nulla osta semplificati, tesserino hobbisti, o se espressamente indicato nelle procedure dell'Ufficio Autorizzazioni).

È richiesto l'utilizzo di una delle modalità di autenticazione universali, quali **SPID**, **Carta Identità Elettronica** o **Carta Sanitaria Elettronica**, riconosciute per accedere ai servizi online delle Pubbliche Amministrazioni.



È inoltre richiesta una **firma digitale**, per la sottoscrizione di istanze, segnalazioni certificate, comunicazioni ecc. Chi fosse sprovvisto di questi mezzi, può presentare la pratica per mezzo di un “delegato” o di un “procuratore speciale”, a seconda che abbia la delega dal richiedente solo per l'invio della pratica tramite portale SUAP, oppure anche per la sottoscrizione digitale.

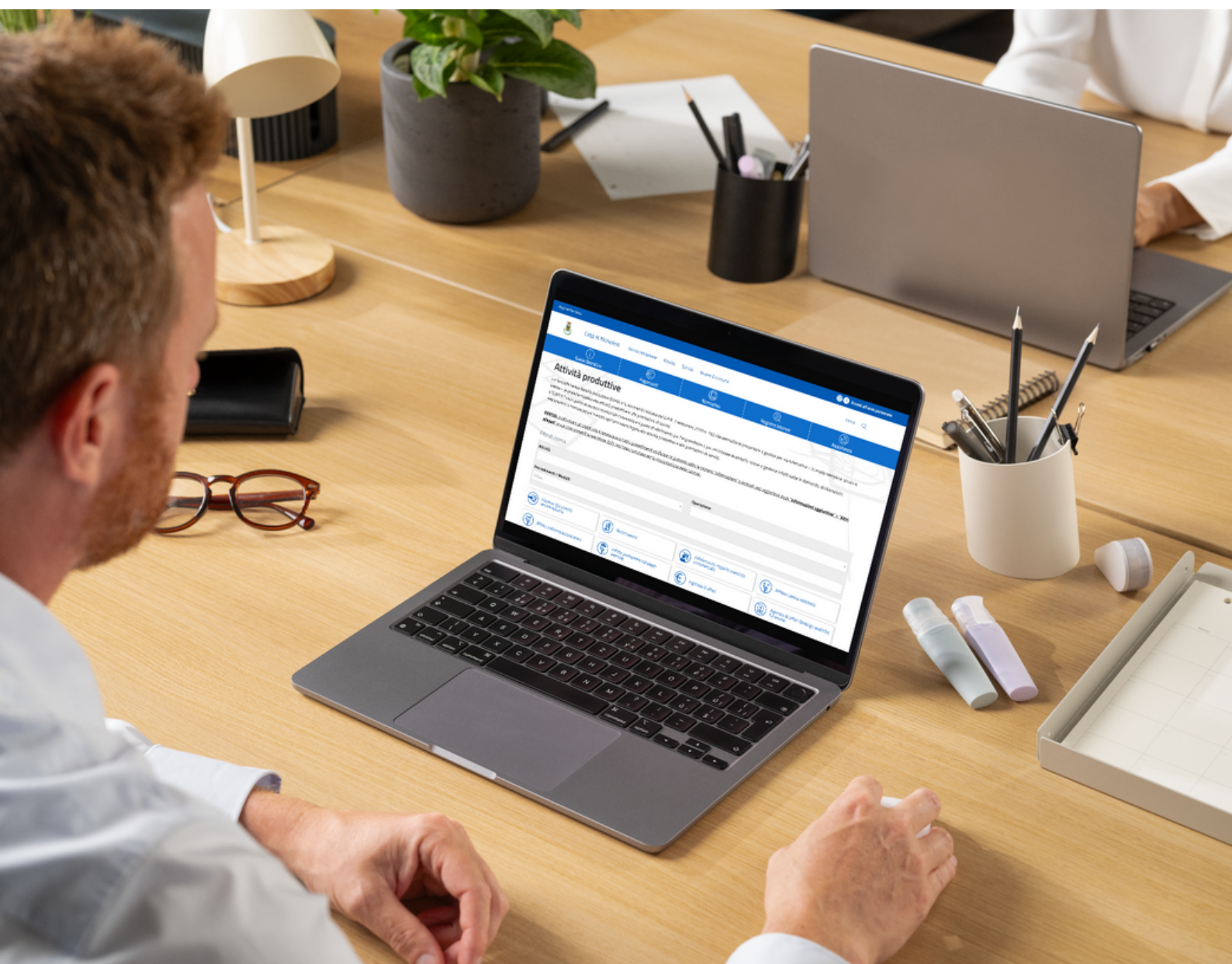
Il **sistema di autenticazione digitale** consente per persone fisiche e giuridiche l'indiscusso vantaggio di poter operare il **monitoraggio** dell'iter della “pratica” tramite piattaforma, on-line e con **immediatezza**, in qualsiasi momento della giornata, per il tramite del portale SUAP.

Per le **attività soggette a SCIA o Comunicazione**, aventi efficacia immediata, è possibile avviare immediatamente l'attività a seguito della restituzione tramite piattaforma dell'avviso di ricevimento, che viene generato automaticamente sul portale SUAP comunale.

Tale nota, inviata subito dopo la trasmissione della pratica, contiene i dati fondamentali del procedimento o adempimento, nonché l'elenco della documentazione allegata. Il Comune ha, ordinariamente, **60 giorni** per effettuare le verifiche ed esprimersi.

Il portale **SUAP** realizza di fatto un'**accessibilità immediata** e la possibilità per gli operatori, attraverso gli strumenti digitali disponibili, di avere un **unico punto** (spazio digitale) in cui raccogliere la documentazione occorrente per l'attività, semplificando gli adempimenti.

La presentazione delle istanze avviene quasi esclusivamente per via telematica, come previsto dal **D.P.R. 160/2010** per il SUAP e dalle normative sulla digitalizzazione della Pubblica Amministrazione.



4. SEDE E CONTATTI

Gli uffici dello **Sportello Unico** (SUAP) e **Polizia Amministrativa** e **Autorizzazioni** possono essere contattati secondo le modalità specificate nel sito del Suap del Comune di Nichelino, al seguente link: <https://sportello.comune.nichelino.to.it/sportello-unico-digitale>.

Il Servizio Attività Produttive e Autorizzazioni è il punto di riferimento unico per gli adempimenti relativi all'esercizio di attività produttive, commerciali, di polizia amministrativa e autorizzazioni di suolo pubblico.

UFFICIO SUAP - COMMERCIO

-  Piazza Camandona, 11 - 10042 Nichelino (TO)
-  011 6819376
-  commercio@comune.nichelino.to.it
-  Martedì - giovedì 9:00-12:00 o su appuntamento

UFFICIO POLIZIA AMMINISTRATIVA

-  Piazza Camandona, 11 - 10042 Nichelino (TO)
-  011 6819220
-  pamm@comune.nichelino.to.it
-  Lunedì - giovedì 9:30-12:30 o su appuntamento

UFFICIO AUTORIZZAZIONI

-  Piazza Camandona, 11 - 10042 Nichelino (TO)
-  011 6819613
-  autorizzazioni@comune.nichelino.to.it
-  Lunedì - giovedì 9:30-12:30 o su appuntamento

Gli uffici ricevono **su appuntamento prenotabile via e-mail/telefono** ai contatti indicati.

Al SUAP si accede altresì per l'**attivazione di procedimenti** e l'**effettuazione di adempimenti** riconducibili alla competenza di uffici e/o Enti terzi (endo- o sub-procedimenti), finalizzati al rilascio e/o al riconoscimento di titoli abilitativi, autorizzatori e/o autocertificati e asseverati, rilasciati dagli uffici SUAP del Comune di Nichelino, Attività Economiche e Polizia Amministrativa.

Il SUAP, in ogni caso, provvede all'**inoltro telematico della documentazione** ricevuta agli altri uffici e/o Enti terzi che intervengono nel procedimento unico o in quanto titolari di endoprocedimenti, sempre in modalità telematica.

5. STANDARD DI QUALITÀ

SERVIZIO	INDICATORI MEDI DI QUALITÀ	DESCRIZIONE
SUAP <i>Ricezione istanze, segnalazioni, comunicazioni</i>	Tempi di attesa	Transizione giornaliera nei gestionali del settore SUAP e Polizia Amministrativa (tramite sistema informativo digitale comunale).
SUAP <i>Istruttoria delle istanze</i>	Tempi di avvio e conclusione dell'istanza	Tempo medio 5/10 giorni lavorativi dalla ricezione dell'istanza per la presa in carico; tempi di legge per la conclusione delle attività con rilascio di (eventuale) provvedimento finale.
<i>Rilascio di informazioni che non richiedano esami di atti</i>	Tempi di presa in carico	Entro 10 giorni se le richieste di informazioni o altro input pervengano attraverso protocollo o mail. La tempistica dipende comunque dalla complessità della richiesta.
	Tempi di risposta	Tempo medio 10 gg. lavorativi dalla presa in carico delle richieste pervenute attraverso protocollo o mail. La tempistica dipende comunque dalla complessità della richiesta.
<i>Rilascio di informazioni che richiedano esami di atti</i>	Canali di accesso ulteriori	In modalità telematica , su appuntamento preso attraverso agenda elettronica In presenza , presso la sede degli uffici interessati, su appuntamento telefonico, o nei giorni di apertura al pubblico.
<i>Informazioni fondamentali</i>	Fruibilità	Tutte le informazioni essenziali sono disponibili online sul sito, integrabili con colloqui telefonici o tramite colloquio on-line.

Questi standard di qualità, che rappresentano evidentemente il nostro impegno a garantire un servizio efficiente, trasparente e orientato al benessere degli utenti, sono **periodicamente valutati** e **aggiornati**, per adeguarli alle esigenze emergenti e migliorare costantemente la qualità complessiva dei nostri servizi, in termini di valutazione espressa con giudizio basso/medio/ alto.

6. RAPPORTO CON IL CITTADINO

6.1 RECLAMI

Riconosciamo l'importanza dei feedback degli utenti e incoraggiamo la segnalazione di disservizi, attraverso il nostro processo di reclamo.

Modalità per presentare reclamo

- tramite **e-mail**, direttamente **all'ufficio** interessato
- **form**, su **portale** telematico **SUAP**

Gestione del reclamo

1. **Soggetti preposti**: i reclami sono sottoposti alla valutazione a seconda dell'argomento di richiesta direttamente all'ufficio di competenza (SUAP, Polizia Amministrativa, Autorizzazioni) ovvero alla ditta (gestore informatico del portale)
2. **Tempi certi di risposta**: **entro 30 giorni lavorativi** dalla ricezione del reclamo;
3. **Modalità di risposta**: attraverso **e-mail**.
4. **Risposta garantita**: l'utente riceverà una risposta anche nel caso in cui il problema non possa essere risolto immediatamente e sarà informato sullo stato di avanzamento e le eventuali azioni intraprese per migliorare il servizio.

6.2 INDIVIDUAZIONE DI EVENTUALI MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

La **partecipazione** degli utenti è **fondamentale** per identificare i fattori critici che influenzano la qualità del servizio. Ci impegniamo a creare un **ambiente aperto e inclusivo**, dove gli utenti si sentano coinvolti nella costruzione e nell'evoluzione dei servizi offerti dalla Dal settore Attività economiche e Polizia Amministrativa del Comune di Nichelino. Siamo pronti ad ascoltare, apprendere e crescere insieme alla vostra comunità.

INFORMATIVO

Aggiornamenti Periodici: gli utenti saranno regolarmente informati sui servizi offerti e sugli sviluppi significativi attraverso comunicazioni periodiche sul sito del comune: www.comune.nichelino.to.it

CONSULTIVO

Potranno essere attivati **sondaggi** online e organizzati **incontri** pubblici o **focus group**, in presenza od online. Con la partecipazione della Consulta del Commercio e dell'Assessorato al Commercio.

OPERATIVO

Laboratori partecipativi: coinvolgimento diretto degli utenti nella progettazione e definizione di nuovi servizi. Attraverso la partecipazione della Consulta del Commercio e dell'Assessorato al Commercio.

6.3 MONITORAGGIO, INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Saranno avviate periodicamente, almeno una volta all'anno, **indagini sul gradimento del servizio**: i risultati delle valutazioni e le indicazioni fornite saranno successivamente pubblicate sul sito internet istituzionale e sono utilizzate anche per rielaborare il servizio per l'anno successivo.

6.4 MODALITÀ DI INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE E PUBBLICAZIONE DELLA CARTA

Un'apposita sezione sulla pagina dello **Sportello Unico Attività Produttive**, nella rete civica del Comune di Nichelino, fornirà **aggiornamenti** sulle **iniziative** partecipative in corso e sulle azioni intraprese.

