



Comune di Lecco

# Comune di Lecco

Piazza Diaz, 1 – 23900 Lecco (LC) - Tel. 0341/ 481111- Fax. 286874 - C.F.00623530136

ORIGINALE

## DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

**Numero 124 del 12.7.2012**

OGGETTO: APPROVAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DELLO SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE.

L'anno duemiladodici e questo giorno dodici del mese di luglio alle ore 14.45 nella Sede Comunale, si è riunita la Giunta Comunale nelle persone dei Sigg:

Virginio Brivio	SINDACO	P
Vittorio Campione	VICESINDACO	P
Francesca Bonacina	ASSESSORE	P
Ivano Donato	ASSESSORE	P
Martino Mazzoleni	ASSESSORE	P
Francesca Rota	ASSESSORE	P
Michele Tavola	ASSESSORE	P
Armando Volontè	ASSESSORE	P

Presiede l'adunanza il Dott. VIRGINIO BRIVIO in qualità di SINDACO assistito dal Segretario Generale Dott. PAOLO CODARRI incaricato della redazione del presente verbale.

### IL SINDACO

accertata la validità dell'adunanza per il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta e sottopone all'approvazione della Giunta Comunale la seguente proposta di deliberazione:

## LA GIUNTA COMUNALE

Premesso che:

- lo Sportello Unico per le Attività Produttive è stato attivato nel Comune di Lecco all'inizio del mese di maggio 2004 ed in tale circostanza, sulla base della normativa allora vigente, venne pubblicata nell'apposito sito internet la "Carta dei Servizi", cioè il documento mediante il quale l'amministrazione enuncia e comunica i principi fondamentali del proprio operare;
- il decreto legge n. 78/2010, convertito, con modifiche, con la legge 30 luglio 2010, n.122 ed il relativo Regolamento di attuazione dello Sportello Unico (D.P.R. 160/2010) hanno apportato importanti innovazioni al funzionamento di questa struttura, introducendo ad esempio la trattazione delle pratiche riguardanti le attività d'impresa in modalità telematica;
- il personale del SUAP, anche a seguito di un corso di aggiornamento professionale, ha predisposto schede dei flussi riguardanti i più frequenti procedimenti relativi alle attività imprenditoriali (SCIA, autorizzazione pubblici esercizi, occupazione suolo pubblico, etc.) ed infine, ma non ultimo, ha rivisto ed ammodernato la citata "Carta dei servizi" nella quale vengono riportati obiettivi, servizi erogati, standards ed impegni per la qualità che il Comune di Lecco, per il tramite dello Sportello Unico, assume verso i cittadini e le imprese;
- la "Carta" è stata quindi predisposta tenendo conto dei principi di funzionamento del SUAP improntati a: eguaglianza, partecipazione, imparzialità, chiarezza e trasparenza, efficacia ed efficienza, continuità e sicurezza;
- Ritenuto, pertanto, di approvare ed adottare la Carta dei Servizi dello Sportello Unico per le Attività Produttive, "Carta" che, ispirandosi alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, fornisce indicazioni circa i principi generali cui deve essere uniformata, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici;

Visto il decreto legge n. 78/2010, così come convertito dalla legge 122/2010;

Visto il D.P.R. 160/2010, così come convertito dalla legge 122/2010;

Visto il vigente Statuto comunale ;

Visto, l'art. 48, comma 1, del decreto legislativo 267/2000;

Visto il parere tecnico, espresso ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 267/2000;

Con voti unanimi espressi nei modi di legge

### DELIBERA

- 1) di approvare la nuova Carta dei Servizi dello Sportello Unico per le Attività Produttive, allegata al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale, e di dare atto che essa sostituisce ad ogni effetto la precedente edizione della Carta dei Servizi da ritenersi superata;

2) di disporre la pubblicazione nell'apposito mini-sito internet dedicato al SUAP;

Stante l'urgenza, con separata votazione, con voti unanimi

**DELIBERA**

l'immediata eseguibilità della presente deliberazione, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del decreto legislativo n. 267/2000.

**PARERE TECNICO DI CUI ALL' ART. 49 D.Lgs. 267/2000**

Si esprime **PARERE FAVOREVOLE** in ordine alla regolarità tecnica della proposta di deliberazione avente ad oggetto: "APPROVAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DELLO SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE.", ID n. 6820466 del 10/07/2012

Lecco, 10 luglio 2012

IL DIRETTORE DI SETTORE  
Dott. Flavio Polano



---

## 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.

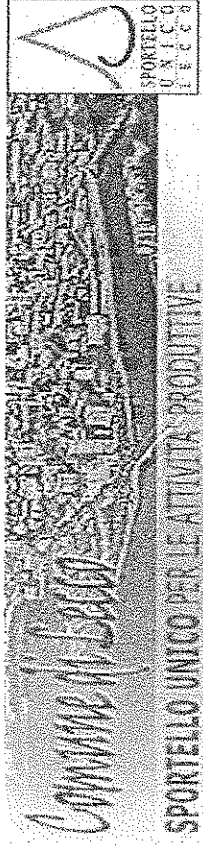
La gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti  
Lo Sportello Unico è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami, segnalazioni e suggerimenti, in quanto offrono importanti spunti per migliorare i servizi offerti.

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:

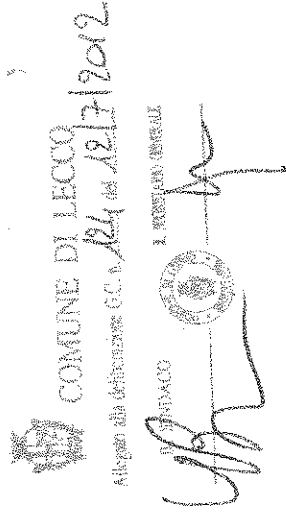
Sportello Unico per le Attività Produttive  
Comune di Lecco  
Corso Promessi Sposi, n. 29 - 23900 Lecco

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.



# LA CARTA DEI SERVIZI DELLO SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE



## PRESENTAZIONE

Fattore di qualità	Indicatore	Standard garantito
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	1 mese 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

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

## 2.1 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'Utente 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.

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

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](http://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.

## 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 ricevuto è ritenuto al di sotto delle proprie attese, impegnandosi a fornire risposta ad ogni istanza.

## 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 risposte 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, anche gli enti esterni (con ASL, ARPA, Vigili del Fuoco, Regione, Provincia, ecc.) in modo da semplificare all'imprenditore ogni



## **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](http://www.provincia.lecco.it)  
Telefono: 0341/295111 - Fax: 0341/295333  
E-mail: [urp@provincia.lecco.it](mailto:urp@provincia.lecco.it)  
PEC: [provincia.lecco@lc.legalmail.camcom.it](mailto: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](http://www.asl.lecco.it)  
Telefono: 0341/482.111 - Fax: 0341/482211  
E-mail: [info@asl.lecco.it](mailto:info@asl.lecco.it)  
PEC: [direzione.generale@pec.asl.lecco.it](mailto: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](http://www.arpalombardia.it)  
Telefono: 0341/266800 - fax: 0341/266853  
E-mail: [arpalecco@arpalombardia.it](mailto:arpalecco@arpalombardia.it)  
PEC: [dipartimentolecco.arpa@pec.regione.lombardia.it](mailto:dipartimentolecco.arpa@pec.regione.lombardia.it)

**Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco di Lecco**  
Via Amendola, 4 - 23900 Lecco  
sito internet: [www.vigifuoco.it/sitioVF/lecco](http://www.vigifuoco.it/sitioVF/lecco)  
Telefono: 0341/287371 fax: 0341/287420  
e-mail: [comando.lecco@vigifuoco.it](mailto:comando.lecco@vigifuoco.it)  
PEC: [compre.lecco@vigifuoco.it](mailto:compre.lecco@vigifuoco.it)

**Camera di Commercio di Lecco**  
Via Tonale, 28/30 - 23900 Lecco  
sito internet: [www.lc.camcom.gov.it](http://www.lc.camcom.gov.it)  
Telefono: 0341/292.111 - Fax: 0341/292.220  
Email: [lecco@lc.camcom.it](mailto:lecco@lc.camcom.it)  
PEC: [cciaa.lecco@lc.legalmail.camcom.it](mailto:cciaa.lecco@lc.legalmail.camcom.it)

Il presente verbale viene letto, approvato e sottoscritto.

IL SINDACO  
VIRGINIO BRIVIO



IL SEGRETARIO GENERALE  
PAOLO CODARRI

---

**REFERITO DI PUBBLICAZIONE**

Il sottoscritto Segretario Comunale, certifica che la presente deliberazione:

- è stata pubblicata all'Albo Pretorio del Comune il 27 LUG. 2012 vi rimarrà per 15 giorni consecutivi fino al 11 AGO. 2012, ai sensi dell'art. 124, 1° comma, D.Lgs.n. 267/2000.

- è stata comunicata ai Capigruppo Consiliari in data 27 LUG. 2012.

Li, 27 LUG. 2012



IL SEGRETARIO GENERALE  
PAOLO CODARRI

---

**CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'**

La presente deliberazione E' DIVENUTA ESECUTIVA in data \_\_\_\_\_

Li, .....

IL SEGRETARIO GENERALE