



Comune della Spezia
Sportello Unico Attività Produttive – C.d.r Commercio Attività produttive

SCHEDA COMUNICAZIONE UFFICIALE AL PUBBLICO (Carta dei Servizi standard)

APPLICAZIONE DELLA DELIBERA CIVIT N.88 DEL 2010

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO AL PUBBLICO

Tipologia del servizio al pubblico: il SUAP rivolge il suo servizio alle attività economiche imprenditoriali che operano nei settori commerciali ed artigianali incluse quelle del settore turistico (attività – alberghiere ed extra alberghiere) ed a tutte le attività di produzione di beni e servizi disciplinate dal Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza di competenza dei Comuni .

Modalità di erogazione: gli uffici erogano i servizi attraverso uno Sportello multicanale:

- il front office fisico è attivo presso gli uffici di Via Fiume 207, aperti al pubblico:

lunedì – mercoledì – giovedì e venerdì dalle ore 10.30 alle ore 13.30

il martedì (Martedì del cittadino) dalle ore 8.00 alle ore 18.00

il sabato dalle ore 10.30 alle ore 12.00

- il front office telematico opera attraverso il sito interamente dedicato al SUAP all'indirizzo:

www.suap.spezianet.it

Attraverso i front office vengono erogate tutte le informazioni necessarie per l'accesso e l'esercizio alle attività di:

commercio al dettaglio in sede fissa e forme speciali di vendita

commercio su aree pubbliche

rivendita della stampa quotidiana e periodica

esercizi di somministrazione di alimenti e bevande aperti al pubblico, circoli privati ed altre modalità



Comune della Spezia
Sportello Unico Attività Produttive – C.d.r Commercio Attività produttive

SCHEDA COMUNICAZIONE UFFICIALE AL PUBBLICO (Carta dei Servizi standard)

APPLICAZIONE DELLA DELIBERA CIVIT N.88 DEL 2010

Estetista e d Acconciatore
Locali di Pubblico Spettacolo
Manifestazione di sorte locali
Attività Ricettive Alberghiere e d Extralberghiere
Manifestazioni,feste,spettacoli, musicali
Agenzie,Sale giochi ed altre autorizzazioni TULPS

Presso il front office è' inoltre a disposizione tutta la modulistica necessaria per esercitare attività economiche di competenza del SUAP.

Gli utenti hanno la possibilità di presentare le segnalazioni, comunicazioni, dichiarazioni, richieste,certificazioni, istanze,presso gli uffici o attraverso il canale informatico per procedimenti telematici.

Tipologia di utenza: imprenditori , liberi professionisti, associazioni

- ACCESSIBILITA' multicanale garantita sia dalla accessibilità fisica che telematica.
- la TRASPARENZA è garantita in conformità alle normative vigenti attraverso la pubblicazione sul sito SUAP di tutti gli elementi, dati ed informazioni relativi ai procedimenti di competenza del SUAP



Comune della Spezia
Sportello Unico Attività Produttive – C.d.r Commercio Attività produttive

SCHEDA COMUNICAZIONE UFFICIALE AL PUBBLICO (Carta dei Servizi standard)

APPLICAZIONE DELLA DELIBERA CIVIT N.88 DEL 2010

SCOPI E VALORI DEL SERVIZIO AL PUBBLICO

Principio di uguaglianza (parità di trattamento, diritti soggetti deboli)

Principio di imparzialità

Principio di semplificazione

Principio di continuità

Principio di efficienza ed efficacia

Principio di partecipazione:

- condivisione con Associazioni di categoria maggiormente rappresentative dei diversi settori – sindacati – associazioni dei consumatori ed altri soggetti a seconda delle diverse tematiche da affrontare di competenza dello Sportello

PRINCIPIO DI TRASPARENZA DEL SERVIZIO AL PUBBLICO

nome e cognome del Responsabile (dei processi e della costruzione/ monitoraggio degli standard di qualità):

Alda BETTUCCHI

recapiti telefonici e fax: 0187- 745650 – Fax 0187 745643

indirizzo di posta elettronica: alda.bettucchi@comune.sp.it

luogo: Via Fiume 207

giorni e orari di ricevimento:

- lunedì – mercoledì – giovedì e venerdì dalle ore 10.30 alle ore 13.30 – martedì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 -



Comune della Spezia
Sportello Unico Attività Produttive – C.d.r Commercio Attività produttive

SCHEDA COMUNICAZIONE UFFICIALE AL PUBBLICO (Carta dei Servizi standard)

APPLICAZIONE DELLA DELIBERA CIVIT N.88 DEL 2010

sabato dalle ore 10.30 alle ore 12.00

PRINCIPIO DI COMUNICAZIONE E MONITORAGGIO DEGLI STANDARD DA PARTE DEL CITTADINO

Gli standard e gli impegni contenuti in questa COMUNICAZIONE sono validi a decorrere dal 1 ottobre 2011 e vengono aggiornati annualmente; tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, costi, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Comunicazione, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile all'indirizzo <http://suap.spezianet.it>

Impegni:

Il settore per l'anno in corso si impegna a:

- *aggiornare il servizio in conformità alle nuove normative ed i nuovi metodi informatici in particolare secondo quanto disciplinato dal DPR n.160/2010 di disciplina dello Sportello Unico per Attività Produttive.*
- *Migliorare ed implementare il servizio di front office fisico e telematico*

Reclami:



Comune della Spezia
Sportello Unico Attività Produttive – C.d.r Commercio Attività produttive

SCHEDA COMUNICAZIONE UFFICIALE AL PUBBLICO (Carta dei Servizi standard)

APPLICAZIONE DELLA DELIBERA CIVIT N.88 DEL 2010

I cittadini hanno diritto a segnalare inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Comunicazione. Il settore ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni.

Le segnalazioni potranno essere inoltrate al responsabile del procedimento, Sig.r a Isabella CONTE:
- tramite posta elettronica all'indirizzo: isabella.conte@comune.sp.it

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può rivolgersi a:

Alda BETTUCCHI

recapiti telefonici e fax: 0187- 745650 – Fax 0187 745643

indirizzo di posta elettronica: alda.bettucchi@comune.sp.it

luogo: Via Fiume 207

giorni e orari di ricevimento:

- lunedì – mercoledì – giovedì e venerdì dalle ore 10.30 alle ore 13.30 – martedì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 - sabato dalle ore 10.30 alle ore 12.00

Struttura interna deputata al monitoraggio degli

Struttura interna deputata a ricevere la diffida



Comune della Spezia
Sportello Unico Attività Produttive – C.d.r Commercio Attività produttive

SCHEDA COMUNICAZIONE UFFICIALE AL PUBBLICO (Carta dei Servizi standard)

APPLICAZIONE DELLA DELIBERA CIVIT N.88 DEL 2010

standard e della comunicazione al pubblico (mediante affissione e web)	(Sistema Gestione Reclami)
Nome: Alda BETTUCCHI	NomeIsabella CONTE:
Ufficio:	Ufficio:
E- mail: alda.bettucchi@comune.sp.it	E-mail: isabella.conte@comune.sp.it
Telefono / Fax: 0187- 745650 – Fax 0187 745643	Telefono / Fax:
Luogo: Via Fiume 207	Luogo:

Anno: 2011

Firma del Responsabile del Servizio
Alda Bettucchi