



COMUNE DI MONTECARLO  
Provincia di Lucca

SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE



CARTA DEI SERVIZI

## 1. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento che raccoglie i principi ispiratori, le finalità e le metodologie attraverso cui il Comune di Montecarlo si impegna ad operare nello svolgimento dei compiti assegnati allo Sportello Unico per le Attività Produttive (da adesso in poi SUAP)

È adottata dalla Giunta Municipale, affissa all'Albo Pretorio e distribuita gratuitamente a tutti gli interessati. La Giunta Municipale individua altre modalità per la sua diffusione

## 2. I PRINCIPI

Lo SUAP garantisce uguale trattamento a tutti i cittadini senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinioni politiche.

Nel rispetto dei principi di uguaglianza e di imparzialità, nell'erogazione dei servizi, nell'applicazione della legge, dei regolamenti e delle procedure gli addetti si comporteranno in maniera omogenea nei confronti di tutti gli utenti.

Il Comune s'impegna a fornire assistenza ai cittadini con continuità e regolarità nel tempo, impegnandosi a ridurre al minimo i disagi derivanti da disservizi. Eventuali chiusure dello Sportello, dovute ad esigenze organizzative, indisponibilità del personale o altre cause non prevedibili saranno comunicate tempestivamente. In ogni caso l'orario d'apertura al pubblico sarà spostato, in via eccezionale, nel primo giorno lavorativo successivo.

Il Comune promuove il coinvolgimento degli utenti dello SUAP al fine di tutelarne il diritto a partecipare all'iter amministrativo apportando il proprio contributo con chiarimenti o integrazioni documentali dirette a semplificare le procedure.

La partecipazione dei cittadini è garantita attraverso suggerimenti e proposte dirette al miglioramento del servizio.

Il Comune s'impegna a garantire un'attività dello SUAP informata ad efficacia ed efficienza dei servizi attraverso l'ottimizzazione delle risorse a disposizione.

## 3. I DIRITTI DEI CITTADINI

I servizi del SUAP saranno caratterizzati dalle seguenti garanzie a tutela degli utenti:

- massima attenzione alla semplicità e comprensibilità del linguaggio nelle comunicazioni con gli utenti e attivazione di specifici canali garantire la massima diffusione e conoscenza delle novità sul servizio;
- attenzione alla cura dei locali sotto gli aspetti di facilità di accesso, luminosità e igiene, sicurezza dei luoghi, riservatezza;
- ascolto dei suggerimenti, idee, orientamenti di fondo;
- risposte motivate in seguito alle richieste respinte;
- rispetto della riservatezza degli utenti che accedono al servizio;
- accesso limitato e controllato agli archivi delle pratiche;

Il Comune è responsabile per le conseguenze derivanti da diniego o ritardo immotivato nel rilascio degli atti.

Attraverso il reclamo l'utente fa presenti disfunzioni o inadeguatezze in contrasto con gli impegni assunti nella presente Carta dei Servizi.

## 4. DOVERI DEI CITTADINI

Le persone che intendono usufruire dei servizi proposti dal SUAP, per garantire il regolare e corretto funzionamento, devono rispettare semplici regole. In particolare sono tenuti a

- utilizzare il servizio in base alle indicazioni fornite dal personale addetto allo sportello e previste dalla Carta e dal regolamento Comunale
- tenere comportamenti tali da non recare disturbo ad altre persone e in particolare modo rispettare la privacy di coloro che accedono al servizio.

## 5. SERVIZI AMMINISTRATIVI

Lo SUAP assicura funzionalità, trasparenza ed un servizio imparziale ed efficiente. L'organizzazione è finalizzata a garantire il raggiungimento delle finalità per le quali lo Sportello è stato istituito, fornendo ad ogni cittadino che decida di avviare una attività produttiva, un unico interlocutore che si occupa di accentrare le procedure acquisendo da tutti gli enti competenti le autorizzazioni necessarie e assicurando il rispetto dei tempi.

Lo Sportello fa riferimento all'Area Gestione del Territorio ed è aperto al pubblico Martedì e Giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00. I tempi per la conclusione delle pratiche sono indicati nel Regolamento Comunale. Presso lo Sportello è reperibile la modulistica che viene rilasciata a vista.

Nei contatti con il pubblico gli operatori si attengono a quanto previsto dal Codice di Comportamento dei dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni

## 6. RECLAMI

Il reclamo può essere verbale o scritto, deve essere inoltrato al Responsabile dello SUAP e deve essere preciso, circostanziato e, se in forma scritta, sottoscritto dal proponente.

In nessun caso sono presi in considerazione reclami anonimi.

Il Responsabile, allorché riceva un reclamo scritto, deve dare risposta scritta al proponente entro quindici giorni dal ricevimento

Qualora l'oggetto del reclamo sia di competenza di un Ufficio diverso, il responsabile SUAP lo inoltrerà allo stesso, assicurando la risposta negli stessi termini.

Sarà compito del Comune rimuovere tempestivamente, ove possibile, le carenze o le disfunzioni oggetto dei reclami.