

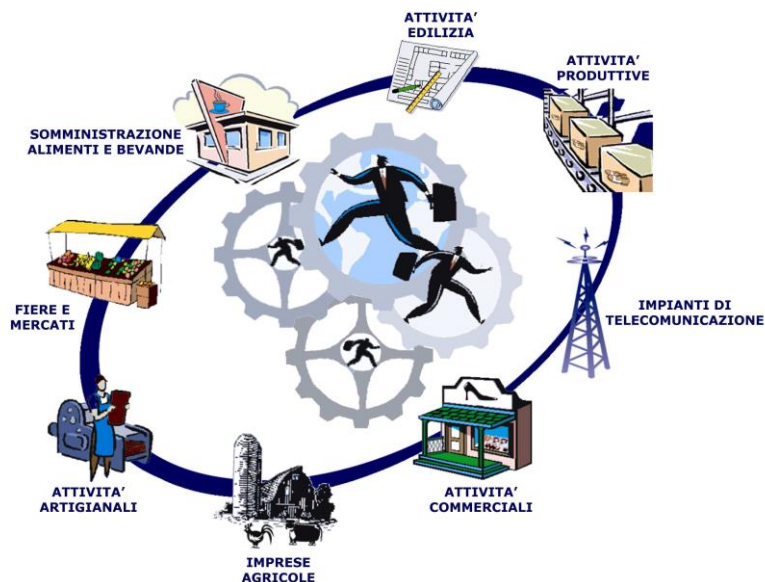


COMUNE DI PARABIAGO
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

Cap. 20015 - P.zza della Vittoria, 7
Tel. 0331/496000 – Fax. 0331/552750
C.F. 01059460152

CARTA DEI SERVIZI

SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE



Approvata con Delibera di Giunta Comunale n. 1 del 16-01-2014
Aggiornata al 07 dicembre 2021

INDICE:

PARTE I – INTRODUZIONE

1. LA CARTA DEI SERVIZI	
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi	pag. 3
1.2 Principi fondamentali della Carta	pag. 3
1.3 A cosa serve e cosa contiene la Carta dei Servizi	pag. 4
2. LO SPORTELLINO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE (SUAP)	
2.1 Cos'è lo Sportello Unico Attività Produttive	pag. 6
2.2 Gli obiettivi dello Sportello Unico Attività Produttive	pag. 6
2.3 La normativa di riferimento	pag. 7
2.4 Chi può rivolgersi al SUAP	pag. 8
2.5 Istituzione del SUAP e sua ubicazione	pag. 8
2.6 Orari del SUAP	pag. 9
2.7 Contatti	pag. 9

PARTE II – LE FUNZIONI DEL SUAP ATTIVITÀ PRODUTTIVE

1. I SERVIZI EROGATI DAL SUAP DEL COMUNE DI PARABIAGO	
1.1 Tipologie di pratiche gestite dal SUAP	pag. 10
1.2 Procedure gestite dal SUAP	pag. 12
2. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE ISTANZE	
2.1 La presentazione telematica delle istanze	pag. 16
2.2 Il portale di Caricamento e Consultazione pratiche	pag. 16
3. COSTI E MODALITÀ DI PAGAMENTO.	pag. 17

PARTE III – STRUMENTI VALUTATIVI

1. RAPPORTO CON GLI UTENTI E DIRITTI DEI CITTADINI	
1.1 Standard qualitativi	pag. 19
1.2 Standard quantitativi	pag. 19
1.3 L'ascolto dell'utenza	pag. 19
1.4 Questionario di valutazione dei servizi erogati	pag. 19

ALLEGATI

Allegato A - Scheda di valutazione del servizio SUAP	pag. 20
--	---------

PARTE I – INTRODUZIONE

1. LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi risponde all'esigenza di migliorare il rapporto tra il cittadino e l'Amministrazione locale che eroga il servizio in un'ottica improntata alla trasparenza e alla partecipazione rappresentando uno strumento di consultazione rispetto all'organizzazione e ai compiti dello Sportello Unico per le Attività Produttive (nel seguito SUAP) e agli impegni che l'Amministrazione si assume nei confronti degli Utenti per quanto riguarda la tempestività e l'efficienza della prestazione, nonché la corrispondenza dei servizi a precisi standard di qualità.

Essa permette al cittadino, assunti gli opportuni elementi di conoscenza dei procedimenti amministrativi, di dare valore concreto alle segnalazioni di eventuali inefficienze lamentate.

Inoltre l'Utente ha la possibilità di esprimere il suo grado di soddisfazione potendo "misurare" la prestazione ottenuta rispetto a standard di qualità dichiarati dall'Ente.

L'Amministrazione comunale si presta al confronto con l'utenza sul campo della qualità delle prestazioni, poiché con la Carta dei Servizi:

- individua gli uffici sia fisicamente, sia funzionalmente;
- rende noti i nominativi degli operatori e i loro recapiti: telefono, fax, posta elettronica, portale internet;
- codifica le tipologie di procedimenti amministrativi che costituiscono l'offerta di servizi;
- descrive chiaramente per ciascuna tipologia di procedimento i riferimenti normativi, i soggetti interessati, la modulistica, le modalità d'accesso al servizio, la documentazione da produrre, i tempi e i costi.

Si realizza così, un rapporto di collaborazione tra la struttura comunale e la cittadinanza, rapporto che, tramite i questionari di valutazione compilati dagli Utenti, vede questi ultimi protagonisti del processo di miglioramento dei servizi.

La Carta dei Servizi del SUAP del Comune di Parabiago ha validità pluriennale e verrà rinnovata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni rispetto a quanto indicato. Allegate alla Carta possono essere realizzate nel tempo schede che riportano informazioni quali ad esempio i progetti del SUAP, i risultati delle rilevazioni della soddisfazione degli Utenti, eventuali informazioni di dettaglio.

1.2 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 i servizi erogati.

I principi ispiratori sono:

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

L'Utente ha diritto di conoscere le procedure collegate alle richieste espresse, lo stato di avanzamento della propria richiesta, i nomi dei responsabili del procedimento a cui rivolgersi, i tempi di erogazione dei servizi e a chi rivolgersi in caso in cui il servizio sia difforme rispetto a quanto indicato nei documenti ufficiali (leggi, regolamenti, ecc.) o contrattuali (Carta dei Servizi). Attraverso le proprie sedi fisiche e il sito internet, il SUAP comunica all'Utenza tutte le iniziative e i progetti in corso attraverso un'informazione chiara e trasparente.

- **PARTECIPAZIONE**, instaurando un clima di collaborazione con tutti i cittadini, favorendo la possibilità di presentare reclami, segnalazioni, proposte e suggerimenti che possono aiutare a migliorare il servizio offerto.

Il SUAP, inoltre, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione efficace;

- **EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ**, garantendo l'uguaglianza nell'accesso alle informazioni e nell'erogazione dei servizi.

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.

- **SODDISFAZIONE DEL CLIENTE/UTENTE**, rilevando periodicamente il livello di soddisfazione attraverso interviste dirette e questionari.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**, attraverso la ricerca, la sperimentazione e l'innovazione di procedure sempre meno burocraticizzate, nel rispetto dell'equilibrio economico gestionale dell'Ente, e verificando le aspettative degli Utenti.
- **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.
- **ACCESSIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI**, garantendo l'esposizione dei propri servizi nella rete civica e l'informazione sulle modalità e i tempi di conclusione dei procedimenti.
- **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**, garantendo la costante formazione del personale addetto.

1.3 A cosa serve e cosa contiene la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi 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/interviste il livello dei servizi resi;
- rafforzare l'impegno dell'Amministrazione Comunale nei confronti del mondo produttivo, evidenziando in modo costante e trasparente la propria capacità di servizio.

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 ai servizi.

In particolare il SUAP si impegna a:

- rendere disponibile attraverso la rete comunale la banca dati dei procedimenti amministrativi e la relativa modulistica;
- informare gli Utenti riguardo alle modalità di accesso al servizio e alle possibilità di scelta del procedimento;
- semplificare le procedure e rendere disponibile on line la relativa modulistica, migliorare l'informatizzazione del servizio sia di front-office, favorendone l'accesso telematico, che di back-office per la gestione del procedimento, nel rispetto di quanto disposto dal Codice delle Amministrazioni Digitali (D.lgs. 82/2005 e smi e DPR 160/2010 e smi);
- fornire informazioni sullo stato delle pratiche, con possibilità per l'interessato di verificarne in qualsiasi momento lo stato, sia recandosi allo sportello del SUAP sia con la consultazione diretta dell'archivio informatico;
- acquisire le autorizzazioni, pareri etc. degli Uffici Comunali e degli Enti esterni, convocare riunioni istruttorie e Conferenze di Servizi;
- rilasciare il provvedimento finale ove previsto dalla normativa.

2. LO SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE (SUAP)

2.1 Cos'è lo Sportello Unico Attività Produttive

Il SUAP, istituito nell'ambito di un processo di semplificazione delle procedure amministrative con l'obiettivo di ridurre il carico burocratico che grava sul settore privato e sulle imprese entro il quale si è inserito il D.Lgs. 112/98 e il successivo DPR 447/98 (modificato ed integrato dal DPR 440/00), è stato sottoposto in data 7 settembre 2010 a riforma disciplinata dal DPR n. 160/2010 con il quale, in risposta a quanto previsto dalla Legge 133/2008, viene adottato il "Regolamento per il riordino e la semplificazione del SUAP" nel rispetto di quanto previsto dagli articoli 19, comma 1, e 20, comma 4, della legge n. 241 del 1990.

Il servizio ha lo scopo di agevolare le imprese che intendono:

- localizzare, realizzare, modificare gli edifici adibiti o da adibire ad uso di impresa;
- 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

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 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 con gli Enti esterni (con ATS, ARPA, Vigili del Fuoco, Regione, Città Metropolitana di Milano, ecc.), l'onere a carico dell'imprenditore viene semplificato, nel rispetto delle normative. In tal modo sarà il SUAP a comunicare con gli altri enti per rilevare 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.

2.3 La normativa di riferimento

L. 59/97	Delega al governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della pubblica amministrazione e per la semplificazione amministrativa
D.LGS. 112/98	Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del capo I della legge 15 marzo 1997, n. 59 - capo IV: Conferimenti ai Comuni e Sportello Unico per le Attività Produttive.
D.P.R. 447/98 come modificato dal D.P.R. 440/00	Regolamento di semplificazione dei procedimenti di autorizzazione per la realizzazione di impianti produttivi, per il loro ampliamento, ristrutturazione e riconversione, per l'esecuzione di opere interne ai fabbricati nonché per la determinazione delle aree destinate agli insediamenti produttivi (n. 26, 42 e 50 di cui all'allegato alla legge 15 marzo 1997 n. 59).
L. 340/00	Disposizioni per la delegificazione di norme e per la semplificazione di procedimenti amministrativi - Legge di semplificazione 1999.
Delib.G.R. Lombardia n. 6/41318 del 05/02/1999	Sportello Unico per le imprese. Prime indicazioni per la costituzione e l'avvio delle strutture comunali di cui all'art. 24 del D.Lgs. 31 marzo 1998, n. 112 e al D.P.R. 20 ottobre 1998, n. 447.
Delib.G.R. Lombardia n. 6/42954 del 14/05/1999	Ricognizione globale delle procedure di autorizzazione regionali rientranti nell'ambito del SUAP per le Imprese. Approvazione delle indicazioni alle Direzioni Generali per l'attuazione del D.P.R. 20 ottobre 1998, n. 447.
Delib.G.R. Lombardia n. 7/7569 del 21/12/2001	Modifiche ed integrazioni alla D.G.R. n. 6/41318 del 05/02/1999.
L.R. 1/2007	Strumenti di competitività per le imprese e per il territorio della Lombardia.
Delib.G.R. Lombardia n. 8/4502 del 09/04/2007	Semplificazione delle procedure relative alle attività imprenditoriali: primo provvedimento di attuazione della L.R. 1/2007, art. 5.
Delib.G.R. Lombardia n. 8/6919 del 02/04/2008	Semplificazioni in attuazione della L.R. 2/2/07 n. 1, art. 5. Semplificazione di procedimenti ed eliminazione di certificazioni per l'avvio di attività economiche - 2° provvedimento.
Delib.G.R. Lombardia n. 8/8547 del 03/12/2008	Semplificazioni in attuazione della L.R. 2/2/07 n. 1, art. 5. Semplificazione di procedimenti per l'avvio di attività economiche - 3° provvedimento.
L.R. 33/2009	Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità.
L.R. 6/2010	Testo unico delle leggi regionali in materia di commercio e fiere.

DPR 160/2010	Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina su il SUAP per le attività produttive. Il Decreto sostituisce il D.P.R. 20 ottobre 1998, n. 447.
DPR 59/13	Regolamento recante la disciplina dell'Autorizzazione Unica Ambientale e la semplificazione degli adempimenti amministrativi in materia ambientale gravanti sulle piccole e medie imprese e sugli impianti non soggetti ad AIA.
D.Lgs 222/2016	Individuazione di procedimenti oggetto di autorizzazione, segnalazione certificata di inizio di attività (SCIA), silenzio assenso e comunicazione e di definizione dei regimi amministrativi applicabili a determinate attività e procedimenti, ai sensi dell'articolo 5 della legge 7 agosto 2015, n. 124

2.4 Chi può rivolgersi al SUAP

Può rivolgersi al SUAP ogni cittadino italiano o persona giuridica (Ente, Società, Cooperativa, ecc.), dei paesi UE o extra-UE, che sia interessato a localizzare, realizzare, modificare, gli edifici adibiti ad uso di impresa, nonché, conseguentemente, ad avviare o a modificare l'esercizio della propria attività.

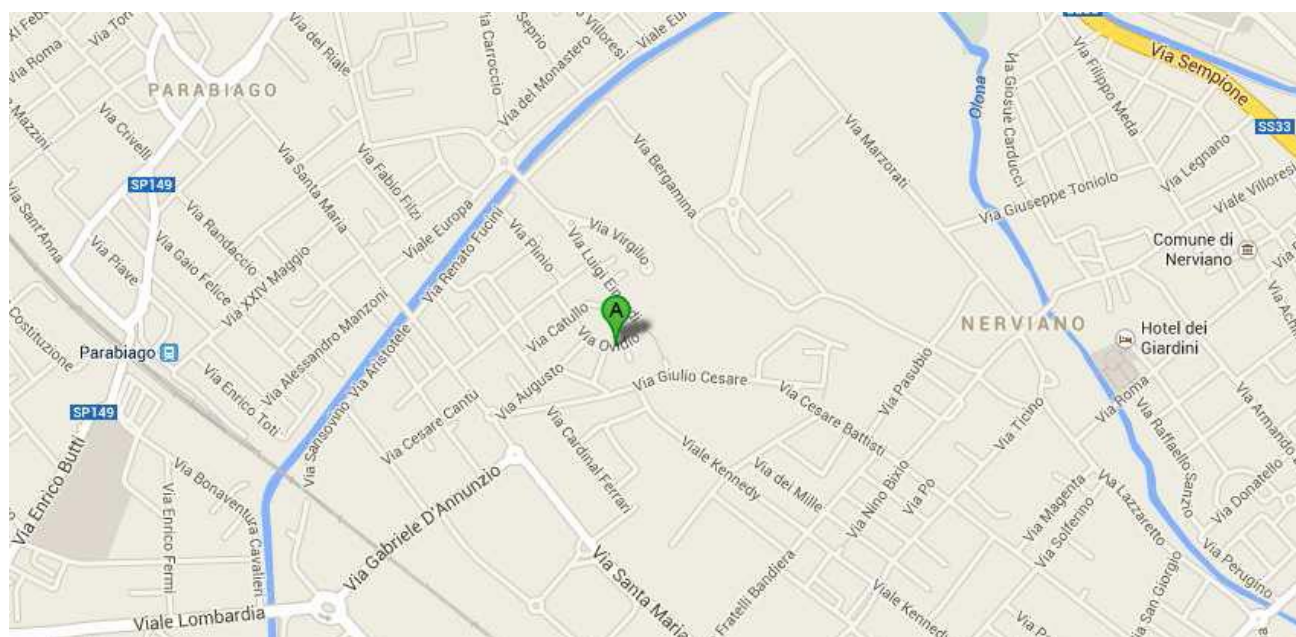
Inoltre, chiunque abbia interesse o necessità di ricevere informazioni rispetto alle materie suddette.

2.5 Istituzione del SUAP e sua ubicazione

I passaggi fondamentali relativi alla formazione dell'Ufficio Sportello Unico Attività Produttive all'interno del Comune di Parabiago sono:

- Delibera di Giunta Comunale n. 235 del 09-09-1999 con la quale si è ufficialmente istituito il SUAP.
- Determinazione Dirigenziale n. 35486 del 11-10-1999 con la quale si è individuato il responsabile del Servizio.
- Delibera di Giunta Comunale n. 8 del 27-01-2011 con la quale si è confermato il Servizio SUAP e il responsabile del Servizio in base a quanto disciplinato dal DPR 160/2010.
- Delibera di Giunta Comunale n. 143 del 29-09-2021 con la quale si è individuato il nuovo responsabile del Servizio in base a quanto disciplinato dal DPR 160/2010.

Il SUAP si trova presso l'Ufficio Tecnico Comunale nella sede distaccata di via Ovidio n. 17.



2.6 Orari del SUAP

Il SUAP è aperto al pubblico nei seguenti giorni:

Lunedì	<u>Solo previo appuntamento</u>
Martedì	<u>9:00 alle 12:15</u> <i>accesso libero</i>
Mercoledì	<u>Solo previo appuntamento</u>
Giovedì	<u>Solo previo appuntamento</u>
Venerdì	<u>Solo previo appuntamento</u>

Per prenotare un appuntamento andare sul sito <https://www.parabiago.cportal.it/Orari-Sportello>. Selezionare "richiedi appuntamento" e, dopo essersi autenticati, scegliere il personale tecnico/amministrativo, indicando il giorno e l'orario tra quelli disponibili.

Inoltre è possibile contattare telefonicamente o tramite mail lo Sportello nei seguenti orari:

	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	9:00 alle 12:30	14:00 alle 18:30
Martedì	9:00 alle 12:30	14:00 alle 17:30
Mercoledì	9:00 alle 14:00	/
Giovedì	9:00 alle 12:30	14:00 alle 17:30
Venerdì	9:00 alle 14:00	/

2.7 Contatti

- Tel: 0331-493035 Dott. Luca Molla (Responsabile Ufficio SUAP);
0331-493036 Arch. Stefania Galbusera;
0331-493006 P.I. Fabio Olivares;
- E-mail: sportello.unico@comune.parabiago.mi.it.
- Posta Elettronica Certificata: suap@cert.comune.parabiago.mi.it.
- Sito internet: www.comune.parabiago.mi.it -> SERVIZI -> SUAP.
- L'Ufficio inoltre, ai sensi dell'art. 12 comma 7 del DPR 160/2010, è accreditato dal 27 gennaio del 2011 al Portale Impresa in un Giorno: www.impresainungiorno.gov.it.

PARTE II – LE FUNZIONI DALLO SUAP ATTIVITA' PRODUTTIVE

1. I SERVIZI EROGATI DAL SUAP DEL COMUNE DI PARABIAGO

1.1 Tipologie di pratiche gestite dal SUAP

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 servizi, 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 SUAP del Comune di Parabiago:

- 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, Città Metropolitana di Milano, Regione 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 fornito è ritenuto al di sotto delle proprie attese, impegnandosi a fornire risposta ad ogni istanza.

Nello specifico il SUAP del Comune di Parabiago segue i procedimenti relativi a:

- Attività edilizia (S.C.I.A., S.C.I.A. in alternativa al PdC, Comunicazione di Inizio Lavori ai sensi del art. 6 del DPR 380/2001 come modificato dall'art. 5 della L 73/2010, Permesso di Costruire, Cambi di destinazione d'uso, Permesso di Costruire in sanatoria, Richiesta di Sanatoria ai sensi dell'art. 37 c. 4 del DPR 380/01, Comunicazione di Fine Lavori e Collaudo) e la Segnalazione Certificata di Agibilità (ove prevista) relativa ad edifici funzionali alle attività economiche;
- Attività di agenzia funebre;
- Attività di distributore carburante ad uso pubblico o privato;
- Dichiarazione di conformità da Agenzia per le Imprese;
- Domanda di Autorizzazione per esercizi di somministrazione alimenti e bevande presso i pubblici esercizi;
- Comunicazione trasferimento sede attività di somministrazione di alimenti e bevande;

- Domanda di occupazione suolo pubblico permanente inerente le attività di competenza del SUAP;
- Autorizzazione per l'installazione di insegne, impianti pubblicitari, vetrofanie targhe pubblicitarie;
- Commercio in forma itinerante e con posteggio;
- Avvio/Modifica/Cessazione di attività commerciali, somministrazioni alimenti e bevande, artigianali, di servizio, produttive, di servizio alle persone, acconciatore, estetista, tatuatore, attività ricettive-alberghiere, autoriparatore ecc. comprese nel D.Lgs 222/2016.
- Avvio/Modifica/Cessazione attività ricettive non alberghiere, bed & breakfast, case vacanze, foresterie e simili;
- Autorizzazione per lo svolgimento di attività di pubblico spettacolo e trattenimento ai sensi delle disposizioni del testo unico delle leggi di pubblica sicurezza (T.U.L.P.S.) a seguito di preventiva verifica, da parte della Commissione Comunale di Vigilanza, delle condizioni di solidità, sicurezza e di igiene dei locali e/o impianti installati;
- Istanze di accesso agli atti formale ed informale per pratiche relative ad attività produttive;
- Installazione di impianti di telecomunicazione (Autorizzazione - SCIA - Comunicazione);
- Autorizzazione per Apertura di medie strutture di vendita;
- Autorizzazione Unica Ambientale ai sensi dell'art. 3 DPR 59/2013;
- Richiesta di parere preventivo;
- Richiesta passo carraio per l'accesso ad immobili destinati ad attività economiche;
- Concessione installazione tende parasole;
- Attività di noleggio con conducente, senza conducente e taxi;
- Gestione di fiere e mercati cittadini;
- Progetti per insediamento di attività economiche comportanti la variazione urbanistica mediante il procedimento "Conferenza dei Servizi" (art. 8 Capo IV DPR 160/2010);
- Esecuzione istruttoria per la realizzazione di Piani Attuativi.

Consultando il sito internet comunale all'indirizzo www.comune.parabiago.mi.it è possibile consultare nel dettaglio tutte le informazioni relative ai procedimenti sopra elencati e riportati al successivo punto 1.2.

1.2 Procedure gestite dal SUAP

PROCEDIMENTI AD ISTANZA DI PARTE SUAP - ATTIVITA' LAVORATIVE

N.	Procedimento	Fonte normativa	Termine di conclusione	Silenzio assenso		Responsabile del procedimento	Organo competente al provvedimento finale	Sostituto in caso di inerzia (art. 2, comma L. 241/1990 ss.mm.)	Documentazione richiesta	Modulistica
				SI	NO					
1	AUTORIZZAZIONE PUBBLICI ESERCIZI	DPR 160/2010 LR 6/2010 REGOLAMENTO COMUNALE	45 gg		NO	Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	VEDERE MODULISTICA	SI
2	AUTORIZZAZIONE IMPIANTI CARBURANTI	D.LGS 32/98 LR 6/2010	120 gg	SI		Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	VEDERE MODULISTICA	SI
3	SUBINGRESSO/MODIFICA /AUTORIZZAZIONE AUTONOLEGGIO CON CONDUCENTE	L. 21/92 LR 11/09 Del. C.C. 45/2010 REGOLAMENTO COMUNALE	30 gg		NO	Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	VEDERE MODULISTICA	SI. Per nuova Autorizzazione da redigersi in fase di effettuazione Bando di Gara
4	SUBINGRESSO/MODIFICA /AUTORIZZAZIONE SERVIZIO TAXI	L. 21/92 LR 11/09 Del. C.C. 45/2010 REGOLAMENTO COMUNALE	30 gg		NO	Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	VEDERE MODULISTICA	SI. Per nuova Autorizzazione da redigersi in fase di effettuazione Bando di Gara
5	AUTORIZZAZIONE UNICA AMBIENTALE	DPR 160/2010 DPR 59/2013	90/120/150 gg		NO	Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	VEDERE MODULISTICA	SI
6	AUTORIZZAZIONE COMMERCIO SU AREE PUBBLICHE CON POSTEGGIO e FIERE	L. 114/98 LR 6/2010 REGOLAMENTO COMUNALE	entro 30 gg dalla graduatoria		NO	Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	VEDERE MODULISTICA	Da redigersi in fase di effettuazione Bando di Gara
7	AUTORIZZAZIONE AMBULANTE ITINERANTE	L. 114/98 LR 6/2010 REGOLAMENTO COMUNALE	90 gg	SI		Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	VEDERE MODULISTICA	SI
8	AUTORIZZAZIONE MEDIA STRUTTURA	L. 114/98 LR 6/2010 REGOLAMENTO COMUNALE	90 gg	SI		Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	VEDERE MODULISTICA	SI
9	AUTORIZZAZIONE DI OCCUPAZIONE DI SUOLO/SOPRASSUOLO PUBBLICO	REGOLAMENTO COMUNALE	60 gg		NO	Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	VEDERE MODULISTICA	SI

10	AUTORIZZAZIONE IMPIANTI PUBBLICITARI /INSEGNE	REGOLAMENTO COMUNALE	60 gg	SI		Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	VEDERE MODULISTICA	SI
11	AUTORIZZAZIONE ATTIVITA' DI INTRATTENIMENTO E PUBBLICO SPETTACOLO	RD 773/31 REGOLAMENTO COMUNALE	60 gg	SI		Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	VEDERE MODULISTICA	SI
12	AUTORIZZAZIONE AGENZIE FUNEBRI	DPR 160/2010 LR 33/99	60 gg		NO	Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	VEDERE MODULISTICA	SI
13	SCIA PER APERTURA /MODIFICA ATTIVITA' LAVORATIVA/COMMERCIALE /SERVIZI ECC.	L. 241/90 D.Lgs 222/2016	60 gg	SI		Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	VEDERE MODULISTICA	SI
14	COMUNICAZIONE CESSAZIONE /VARIAZIONE ATTIVITA' LAVORATIVA/COMMERCIALE /SERVIZI ECC.	L. 241/90 D.Lgs 222/2016	30 gg	SI		Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	VEDERE MODULISTICA	SI
15	ATTIVITA' RICETTIVA NON ALBERGHIERA E CASE VACANZE, FORESTERIE ECC.	L.R. 01 ottobre 2015, n. 27	30 gg	SI		Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	VEDERE MODULISTICA	SI
16	AUTORIZZAZIONE INFRASTRUTTURE DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA PER IMPIANTI RADIOELETTRICI	D.LGS 259/03 e smi ART. 87 LR 11/2001	90 gg	SI	salvo il dissenso di cui al c. 8 art. 87 DLGS 259/03	Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	VEDERE MODULISTICA	SI
17	SCIA PER IMPIANTI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA E RADIOELETTRICI INFERIORE AI 20 WATT	D.LGS 259/03 e smi ART. 87 LR 11/2001	90 gg	SI	salvo dissenso di cui al c. 8 art. 87 DLGS 259/03	Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	VEDERE MODULISTICA	SI
18	SCIA PER MODIFICA IMPIANTI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA E RADIOELETTRICI ESISTENTI (ART. 87 BIS)	DLGS 259/03 e smi ART. 87 BIS LR 11/2001	30 gg	SI		Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	VEDERE MODULISTICA	SI

PROCEDIMENTI AD ISTANZA DI PARTE SUAP - ATTIVITA' EDILIZIA I

N.	Procedimento	Fonte normativa	Termine di conclusione	Silenzio Assenso		Responsabile del procedimento	Organo competente al provvedimento finale	Sostituto in caso di inerzia (art. 2, comma L.241/1990 ss.mm.)	Documentazione e richiesta	Modulistica
				SI	NO					
1	PERMESSO DI COSTRUIRE	LR 12/05 DPR 380/2001 Regolamento Edilizio	60 gg	SI	NO nei casi sussistano vincoli	Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	VEDI MODULISTICA	SI
2	S.C.I.A. EDILIZIA ALTERNATIVA AL PDC	LR 12/05 DPR 380/2001	30 gg	SI	NO nei casi sussistano vincoli	Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	VEDI MODULISTICA	SI
4	SEGNALAZIONE CERTIFICATA INIZIO ATTIVITA' EDILIZIA	L. 241/90 LR 12/05 DPR 380/2001	30 gg salvo richiesta acquisizione atti assenso	SI	NO nei casi sussistano vincoli	Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	VEDI MODULISTICA	SI
5	COMUNICAZIONE DI FINE LAVORI E COLAUDO	DPR 160/10 ART.10	90 gg	SI		Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	VEDI MODULISTICA	SI
6	SEGNALAZIONE CERTIFICATA DI AGIBILITA'	DPR 380/01 LR 1/07 ART. 5	90 gg	SI		Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	VEDI MODULISTICA	SI
7	ATTIVITA' EDILIZIA MANUTENZIONE STRAORDINARIA	art. 6 DPR 380/01 Del. C.C. 45/2010	30 gg	SI	NO nei casi sussistano vincoli	Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	VEDI MODULISTICA	SI
8	ATTIVITA' EDILIZIA LIBERA	art. 6 DPR 380/01 Del. C.C. 45/2010	30 gg	SI	NO nei casi sussistano vincoli	Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	VEDI MODULISTICA	SI
9	CAMBIO DI DESTINAZIONE D'USO SENZA OPERE	LR 12/05 Del. C.C. 45/2010	30 gg	SI		Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	VEDI MODULISTICA	SI
10	PERMESSO DI COSTRUIRE IN SANATORIA	art. 36 DPR 380/01	60 gg		NO	Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	VEDI MODULISTICA	SI
11	DOMANDA DI SANATORIA	art. 37 DPR 380/01 Del. C.C. 45/2010	30 gg da acquisizione valutazione Agenzia Entrate/Territorio		NO	Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	VEDI MODULISTICA	SI

12	ACCERTAMENTO ABUSI EDILIZI	DPR 380/01 Del. C.C. 45/2010	60 gg da acquisizione rilievi		NO	Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	-	NO
13	DOMANDA DI PARERE PREVENTIVO	L. 241/90 Regolamento Edilizio Del. C.C. 45/2010	60 gg		NO	Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	VEDI MODULISTICA	SI
14	RICHIESTA CERTIFICAZIONI/ ATTESTAZIONI VARIE	DPR 380/01 L.R. 12/05 Del C.C. 45/2010	30 gg		NO	Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	-	NO
15	RICHIESTA DI VOLTURA (ISTANTE, PROGETTISTA, IMPRESA, ETC)	DPR 380/01 Del C.C. 45/2010	30 gg		NO	Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	VEDI MODULISTICA	SI
16	RICHIESTA SVINCOLO POLIZZE FIDEIUSSORIE	DPR 380/01 L.R. 12/05 Del. C.C. 45/2010	60 gg		NO	Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	VEDI MODULISTICA	SI
17	DOMANDA DI CONCESSIONE DI PASSO CARRAIO	Codice Strada REGOLAMENTO COMUNALE	60 gg		NO	Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	VEDI MODULISTICA	SI
18	DOMANDA DI ACCESSO AGLI ATTI	L. 241/90 DPR 184/2006	30 gg		NO	Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	VEDI MODULISTICA	SI

PROCEDIMENTI AD ISTANZA DI PARTE SUAP - ATTIVITA' EDILIZIA II

N.	Procedimento	Fonte normativa	Termine di conclusione	Silenzio assenso		Responsabile del procedimento	Organo competente al provvedimento finale	Sostituto in caso di inerzia	Documentazione richiesta	Modulistica
				SI	NO					
1	DOMANDA DI PIANO DI ATTUATIVO	LR 12/05	90 gg per adozione		NO	Luca Molla	Giunta Comunale	REGIONE/ PROVINCIA	-	NO
2	DOMANDA DI VARIANTE A PIANO ATTUATIVO APPROVATO	LR. 12/05	90 gg per adozione		NO	Luca Molla	Giunta Comunale	REGIONE/ PROVINCIA	-	NO
3	DOMANDA DI PIANO DI ATTUATIVO IN VARIANTE AL PGT	LR12/05	90 gg per adozione		NO	Luca Molla	Giunta Comunale	REGIONE/ PROVINCIA	-	NO
4	DOMANDA DI PERMESSO DI COSTRUIRE IN VARIANTE AL PGT ART. 8 DPR 160/2010	DPR 160/2010 DPR 380/01 L. 241/90	120/150 gg + pubblicazione e approvazione		NO	Luca Molla	Conferenza dei servizi nel caso di cui al c. 3 art. 97 LR 1205 /Consiglio comunale	Non ricorre il caso	-	NO
5	RICHIESTA PROROGA TERMINI CONVENZIONALI	Del. C.C. 45/2010	90 gg		NO	Luca Molla	Giunta Comunale	Non ricorre il caso	-	NO
6	RICHIESTA SVINCOLO POLIZZE FIDEIUSSORIE RELATIVE A CONVENZIONI URBANISTICHE	LR 12/05 Del. C.C.45/2010	60 gg salvo altri termini contenuti nelle convenzioni		NO	Luca Molla	Luca Molla	Vito Marchetti	-	NO

2. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE ISTANZE

2.1 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 descritto il SUAP del Comune di Parabiago prevede che 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 sportello unico per le attività produttive del Comune di Parabiago tramite il software gestionale accessibile dal portale ['impresainungiorno.gov.it'](http://impresainungiorno.gov.it). L'accesso al portale l'inoltro delle segnalazioni, domande, comunicazioni e dichiarazioni prevede l'accesso con: CNS, SPID o token USB con firma digitale. Il SUAP prevede inoltre che **le richieste presentate attraverso altri canali potranno essere respinte.**

Per quanto concerne invece **la presentazione di pratiche edilizie** relative ad attività economiche-produttive è necessario utilizzare apposito portale indicato al successivo punto 2.2.

2.2 Sportello digitale per l'Edilizia SUAP

Il programma per il Caricamento e la Consultazione delle **pratiche edilizie** di competenza del SUAP permette la compilazione e l'invio telematico direttamente on-line tramite apposito portale accessibile dal sito del Comune di Parabiago (www.comune.parabiago.mi.it all'interno dell'Area SUAP – sezione di destra "Sportello digitale per l'Edilizia SUAP"); digitando il seguente indirizzo <https://www.parabiago.cportal.it/>.

Le tipologie di pratiche che devono essere trasmesse in modalità telematica attraverso il portale sono:

- Pratiche edilizie per edifici destinati ad attività economiche: Permessi di Costruire, SCIA in alternativa al PdC, Segnalazione Certificata Inizio Attività Edilizia, Comunicazione di Inizio Attività Edilizia ai sensi dell'art. 6 del DPR 380/2001 come modificato dall'art. 5 della L 73/2010, Comunicazione cambio destinazione uso senza opere edili (entro/dopo 10 anni dalla u.l.), Permesso in sanatoria, Richiesta di Sanatoria ai sensi dell'art. 34 c. 4 del DPR 380/01, Permesso di Costruire ai sensi dell'art. 8 DPR 160/2010 e Piano Attuativo;
- Esame impatto paesistico dei progetti;
- Comunicazione di Fine Lavori e Collaudo;
- Segnalazione Certificata di Agibilità per edifici destinati ad attività economiche;
- Richiesta di parere preventivo.

3. 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.

Gli importi di spettanza per le diverse pratiche sono riportati all'interno della "TABELLA DIRITTI DI SEGRETERIA" approvata annualmente con Delibera di Giunta Comunale e riportata sul sito internet istituzionale all'interno dell'area SUAP

Tutti i pagamenti devono essere effettuati **ESCLUSIVAMENTE con PAGOPA** accessibile dal sito internet del Comune di Parabiago tramite i seguenti passaggi:

- Pagamento ON LINE:
 - dalla home page selezionare bottone "Pagamenti Online";
 - si accede alla pagina dedicata ai pagamenti e cliccare su "[Piattaforma per i pagamenti attraverso PagoPa](#)";
 - accedere alla piattaforma mediante SPID o CIE.

Per quanto concerne l'imposta di bollo da applicare sulle istanze che lo richiedono, il SUAP del Comune di Parabiago, prevede l'assolvimento dell'imposta pari a € 16,00 in modalità virtuale (Autorizzazione prot. n. 2011/415437 del 2011 dell'Agenzia delle Entrate – Direzione Provinciale II di Milano – Ufficio Territoriale di Legnano) tramite le medesime modalità sopra indicate (pagamento effettuato **ESCLUSIVAMENTE con PAGOPA**).

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

PARTE III – STRUMENTI VALUTATIVI

1. RAPPORTO CON GLI UTENTI E DIRITTI DEI CITTADINI

1.1 Standard qualitativi

L'Amministrazione Comunale verifica il grado di soddisfazione degli utenti tramite la valutazione di appositi questionari compilati dagli stessi, come indicato al successivo punto 1.4. I risultati ottenuti dall'esame dei questionari verranno resi pubblici sul sito internet comunale.

Gli standard qualitativi riguardano in particolare:

- a. completezza delle informazioni ricevute e tempi di attesa;
- b. livello di accoglienza presso lo sportello;
- c. livello di accoglienza tramite contatto telefonico/telematico;
- d. trasparenza;
- e. modulistica chiara, precisa e facile da compilare.

1.2 Standard quantitativi

L'Amministrazione Comunale verifica annualmente e valuta il raggiungimento degli standard quantitativi di seguito riportati:

1. numero dei procedimenti attivati divise per tipologia;
2. quantitativo di ore lavorative dell'Ufficio e per singolo dipendente.

1.3 L'ascolto dell'utenza

La conoscenza dell'opinione dell'utenza viene considerato come un aspetto prioritario dal SUAP. Periodicamente Il SUAP rileva il livello di soddisfazione dell'utenza pubblicizzando i risultati di tali rilevazioni al fine di impostare i piani di miglioramento del servizio offerto; inoltre annualmente Il SUAP verifica al suo interno il raggiungimento degli impegni contenuti in questa Carta dei Servizi. Il SUAP è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami, segnalazioni e suggerimenti, in quanto offrono importanti spunti per migliorare i servizi offerti.

1.4 Questionario di valutazione dei servizi erogati

Ogni anno verranno resi disponibili sul sito internet comunale appositi questionari per la valutazione dei servizi erogati dal SUAP. La consegna 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).

ALLEGATO A



COMUNE DI PARABIAGO
PROVINCIA DI MILANO
Cap. 20015 - P.zza della Vittoria, 7
Tel. 0331/496000 – Fax. 0331/552750
C.F. 01059460152

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO SUAP

Gentile utente,

Le chiediamo un cortese contributo nel compilare il presente **questionario sul servizio SUAP**. Il Suo parere per noi è molto importante per valutare il gradimento del servizio e per raccogliere suggerimenti utili per l'operatività futura. I dati da Lei forniti verranno trattati in forma aggregata e anonima.

DATI INFORMATIVI DEL COMPILATORE:

• **Sesso:**

- Maschio
 Femmina

• **Età:**

- Fino a 25 anni
 Da 26 a 35 anni
 Da 36 a 45 anni
 Da 46 a 55 anni
 Da 56 a 65 anni
 Oltre 65 anni

• **Titolo di studio:**

- Nessun titolo
 Licenza di scuola elementare
 Licenza di scuola media inferiore
 Licenza di scuola media superiore
 Laurea

• **Motivo del contatto avuto con il SUAP:**

• **Tipologia di pratica presentata:**

1. Come valuta la completezza delle informazioni ricevute e tempi di attesa per l'evasione della sua pratica?

- Efficiente Buona Discreta Sufficiente Inadeguata

2. Come valuta il livello di accoglienza presso lo sportello?

- Efficiente Buona Discreta Sufficiente Inadeguata

3. Come valuta livello di accoglienza tramite contatto telefonico/telematico?

- Efficiente Buona Discreta Sufficiente Inadeguata

4. Come valuta la trasparenza dei procedimenti adottati dal SUAP e le modalità di informazione in merito all'istruttoria delle istanze presentate?
- Efficiente Buona Discreta Sufficiente Inadeguata
5. Come valuta la tempistica della risposta fornita dall'Ufficio?
- Efficiente Buona Discreta Sufficiente Inadeguata
6. Come valuta l'accesso allo sportello dell'Ufficio in particolare relativamente agli orari di apertura al pubblico dello stesso?
- Efficiente Buona Discreta Sufficiente Inadeguata
7. Come valuta la capacità dell'Ufficio di fornire un valido supporto alle esigenze particolari dell'utente?
- Efficiente Buona Discreta Sufficiente Inadeguata
8. Come valuta il Portale di Caricamento pratiche telematiche del SUAP?
- Efficiente Buona Discreta Sufficiente Inadeguata
9. Come valuta la modulistica redatta dal SUAP relativamente alla chiarezza, precisione e facilità nella compilazione?
- Efficiente Buona Discreta Sufficiente Inadeguata

Siamo lieti di conoscere eventuali osservazioni e suggerimenti che Lei volesse indicare in merito al servizio di cui tratta il questionario.

La ringraziamo per la cortese e preziosa collaborazione!
La invitiamo ad inserire il modulo compilato nelle apposite urne disponibili presso Il SUAP Attività Produttive – via Ovidio n. 17.