

SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE ASSOCIATO DEL SISTEMA MURGIANO

COMUNE CAPOFILA ALTAMURA

ACQUAVIVA DELLE FONTI - BINETTO - BITETTO - BITRITTO - CAPURSO - CASAMASSIMA - CASSANO DELLE MURGE - CONVERSANO - GIOIA DEL COLLE
GRUMO APPULA - MINERVINO MURGE - NOCI - PALO DEL COLLE - POGGIORSINI - SAMMICHELE DI BARI - SPINAZZOLA - TORITTO
MURGIA SVILUPPO SCARL - www.murgiaimpresa.it PEC: suapmurgiano@pec.comune.altamura.ba.it

SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE ASSOCIATO DEL SISTEMA MURGIANO



COMUNE CAPOFILA ALTAMURA

Comuni aderenti:



ACQUAVIVA DELLE FONTI



BINETTO



BITETTO



BITRITTO



CAPURSO



CASAMASSIMA



CASSANO DELLE MURGE



CONVERSANO



GIOIA DEL COLLE



GRUMO APPULA



MINERVINO MURGE



NOCI



PALO DEL COLLE



POGGIORSINI



SAMMICHELE DI BARI



SPINAZZOLA



TORITTO

CARTA DEI SERVIZI

Gennaio 2016



La presente Carta dei Servizi predisposta dalla Murgia Sviluppo Scarl è stata aggiornata e rielaborata dal RUP SUAP e dal Dirigente del III Settore del Comune di Altamura ed approvata definitivamente dallo stesso comune quale capofila con Delibera di Giunta n. 24 del 26/02/2016.

SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE ASSOCIATO DEL SISTEMA MURGIANO

COMUNE CAPOFILA ALTAMURA

ACQUAVIVA DELLE FONTI - BINETTO - BITETTO - BITRITTO - CAPURSO - CASAMASSIMA - CASSANO DELLE MURGE - CONVERSANO - GIOIA DEL COLLE
GRUNO APPULA - MINERVINO MURGE - NOCI - PALO DEL COLLE - POGGIORSINI - SANMICHELE DI BARI - SPINAZZOLA - TORITTO
MURGIA SVILUPPO SCARL - www.murgiaimpresa.it PEC: suapmurgiano@pec.comune.altamura.ba.it

Sommario

1	COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI.....	3
1.1	PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	4
	• Trasparenza ed Accesso	4
	• Partecipazione	4
	• Efficienza ed Efficacia	4
	• Eguaglianza ed Imparzialità	4
2	ORGANIGRAMMA.....	5
3	RECAPITI	6
4	COS'E' LO SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE (SUAP).....	7
5	QUALI PROCEDIMENTI GESTISCE LO SPORTELLO UNICO?	8
5.1	Procedimento Automatizzato ex art. 5 DPR 160/2010.....	8
5.2	Procedimento Ordinario ex art. 7 DPR 160/2010.....	8
5.3	Variante Urbanistica ex art. 8 DPR 160/2010.....	9
5.4	Chiusura lavori e Collaudo ex art. 10 DPR 160/2010.....	9
6	QUALI SETTORI, IMPIANTI ED ATTIVITA' SONO ESCUSI DALL'AMBITO DI COMPETENZA DELLO SPORTELLO UNICO?.....	11
7	SVOLGIMENTO IN FORMA ASSOCIATA DEI SERVIZI DI SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE.....	12
8	NORMATIVA	13
8.1	Nazionale	13
8.2	Regionale	14
9	MODULISTICA.....	15
10	ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI RELATIVI ALLE PRATICHE DEL SUAP	16
11	DOVE TROVARE LA CARTA DEI SERVIZI.....	17
12	I RAPPORTI CON I CITTADINI	18
12.1	Informazioni/comunicazioni con l'utenza	18
12.2	Suggerimenti, reclami e segnalazioni	18
12.3	Rilevazione della soddisfazione dell'utenza (Customer Satisfaction).....	18
12.4	Coinvolgimento dei lavoratori.....	19
12.5	Continuità del servizio	19
13	FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ' ED OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO ..	20
13.1	Fattori di qualità.....	20
13.2	Indicatori e standard di qualità.....	20
13.3	Tempi nell'erogazione dei servizi.....	20
13.4	Obiettivi di mantenimento e miglioramento	22
13.5	Sanzioni	22
14	MONITORAGGIO E VALUTAZIONE	23

1 COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

Il Comune di Altamura - in qualità di Comune capofila - ed i Comuni di: Acquaviva delle Fonti, Binetto, Bitetto, Bitritto, Capurso, Casamassima, Cassano delle Murge, Conversano, Gioia del Colle, Grumo Appula, Minervino Murge, Noci, Palo del Colle, Poggiorsini, Sannicchio di Bari, Spinazzola, Toritto sono impegnati a perseguire obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi SUAP offerti alla cittadinanza.

A tal fine, è stata redatta la presente Carta dei Servizi SUAP, che costituisce il documento con il quale ogni Ente, dell'articolata struttura sovra comunale di cui è composto il SUAP associato del Sistema Murgiano, erogatore di servizi, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i servizi offerti, le modalità di erogazione degli stessi e gli standard di qualità, informando altresì l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei Servizi quale strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"¹.

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 agli standard di qualità dichiarati dall'Ente. L'Amministrazione comunale capofila del SUAP associato del Sistema Murgiano si presta al confronto con l'utenza sul campo della qualità delle prestazioni, poiché con il presente documento:

- individua l'articolazione degli uffici sia fisicamente, sia funzionalmente;
- rende noti i nominativi degli operatori e i loro recapiti: telefono, posta elettronica, PEC, 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 **l'articolata struttura sovracomunale** e la cittadinanza, rapporto che, tramite i questionari di valutazione/customer satisfaction compilati dagli Utenti, vede questi ultimi protagonisti del processo di miglioramento continuo dei servizi.

¹ Cfr.: <http://qualitapa.gov.it/relazioni-con-i-cittadini/strumenti-gli-strumenti/carta-dei-servizi/>

SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE ASSOCIATO DEL SISTEMA MURGIANO

COMUNE CAPOFILIA ALTAMURA

ACQUAVIVA DELLE FONTI - BINETTO - BITETTO - BITRITTO - CAPURSO - CASAMASSIMA - CASSANO DELLE MURGE - CONVERSANO - GIOIA DEL COLLE
GRUNO APPULA - MINERVINO MURGE - NOCI - PALO DEL COLLE - POGGIORSINI - SAMMICHELE DI BARI - SPINAZZOLA - TORITTO
MURGIA SVILUPPO SCARL - www.murgiampresa.it PEC: suapmurgiano@pec.comune.altamura.ba.it

1.1 PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

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 fondamentali sono:

- **Trasparenza ed Accesso**

L'Utente ha diritto di conoscere le procedure collegate alle richieste espresse, lo stato di avanzamento della propria richiesta, il nome del responsabile unico del procedimento (RUP) a cui rivolgersi (L.241/90 e smi.), i tempi di erogazione dei servizi ed 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 www.murgiampresa.it, il SUAP comunica all'Utenza tutte le iniziative ed i progetti in corso attraverso un'informazione chiara e trasparente.

In questo modo viene garantito ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento del servizio, perché una comunicazione chiara e diffusa assicura a tutti la possibilità di accesso agli atti.

- **Partecipazione**

Il SUAP, attraverso l'articolata struttura sovra comunale, garantisce e promuove la centralità dei cittadini.

Ciascun cittadino può infatti presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami utili al miglioramento del servizio offerto ed ha il diritto di ottenere sempre una risposta.

Attraverso la modulistica "Customer Satisfaction" viene monitorata periodicamente la qualità dei servizi erogati.

- **Efficacia ed Efficienza**

L'organizzazione è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, ricercando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee e meno burocratizzate, nel rispetto delle aspettative degli Utenti e dell'equilibrio economico gestionale di tutti gli Enti, di cui è costituita l'articolata struttura sovra comunale SUAP.

Personale cortese e professionale, accesso alle informazioni e contenimento dei tempi di attesa sono da considerarsi elementi essenziali.

- **Eguaglianza ed Imparzialità**

Il SUAP, attraverso l'articolata struttura sovra comunale, nello svolgere le proprie funzioni amministrative garantisce equità di trattamento e valutazione nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.

SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE ASSOCIATO DEL SISTEMA MURGIANO

COMUNE CAPOFILIA ALTAMURA

ACQUIRIVA DELLE FONTI - BINETTO - BITETTO - BITRITTO - CAPURSO - CASAMASSIMA - CASSANO DELLE MURGE - CONVERSANO - GIOIA DEL COLLE
GRUMO APPULA - MINERVINO MURGE - NOCI - PALO DEL COLLE - POGGIORSINI - SAMMICHÈLE DI BARI - SPINAZZOLA - TORITTO
MURZIA SVILUPPO SCARL - www.murgiaimpresa.it PEC: suapmurgiano@pec.comune.altamura.ba.it

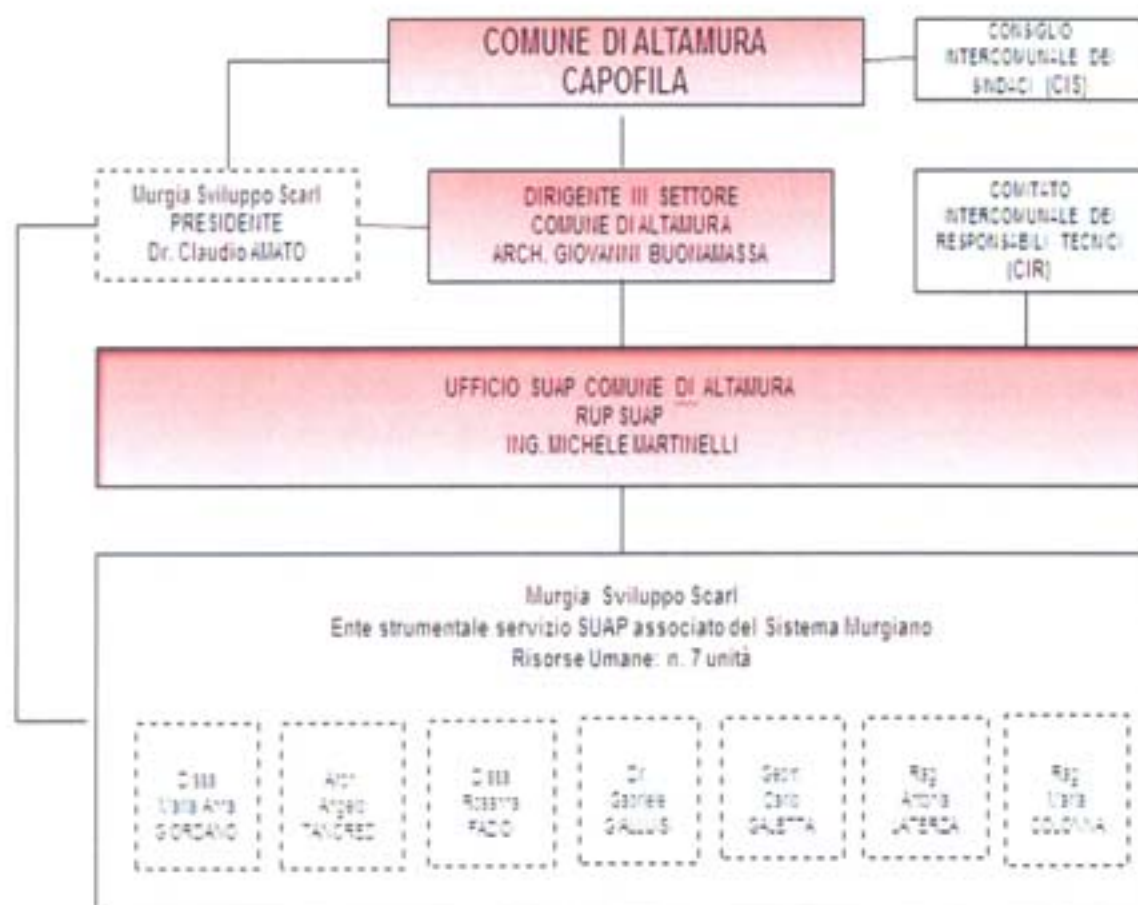
2 ORGANIGRAMMA

ORGANIGRAMMA

SUAP ASSOCIATO DEL SISTEMA MURGIANO

COMUNI DI:

ACQUIRIVA DELLE FONTI, ALTAMURA, BINETTO, BITETTO, BITRITTO, CAPURSO, CASAMASSIMA,
CASSANO DELLE MURGE, CONVERSANO, GIOIA DEL COLLE, GRUMO APPULA, MINERVINO MURGE, NOCI,
PALO DEL COLLE, POGGIORSINI, SAMMICHÈLE DI BARI, SPINAZZOLA, TORITTO



SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE ASSOCIATO DEL SISTEMA MURGIANO

COMUNE CAPOFILA ALTAMURA

ACQUAVIVA DELLE FONTI - BINETTO - BITETTO - BITRITTO - CAPURSO - CASAMASSIMA - CASSANO DELLE MURGE - CONVERSANO - GIOIA DEL COLLE
GRUNO APPULA - MINERVINO MURGE - NOCI - PALO DEL COLLE - POGGIORSINO - SAMMICHELE DI BARI - SPINAZZOLA - TORITTO
MURGIA SVILUPPO SCARL - www.murgiaimpresa.it PEC: suapmurgiano@pec.comune.altamura.ba.it

3 RECAPITI

Responsabile Unico Procedimento SUAP: RUP del SUAP Associato del Sistema Murgiano

Dott. Ing. Michele MARTINELLI

Ufficio RUP SUAP

Comune di ALTAMURA

Piazza della Repubblica,8 – III Settore Sviluppo e Governo del Territorio

Tel. +39 0806185022

e-mail: m.martinelli@murgiaimpresa.it

PEC: michele.martinelli@pec.comune.altamura.ba.it

Sito: <http://www.murgiaimpresa.it>

Ricevimento al pubblico: su appuntamento

Ufficio Supporto tecnico amministrativo: *MURGIA SVILUPPO Scarl*

Sede legale: Via Santa Croce, 16 - Altamura (BA)

Sede amministrativa: Via 2 Giugno, 12 - Altamura (BA)

Tel. +39 0803106256 - 0803160581

e-mail: murgiasviluppo@murgiaimpresa.it

PEC societaria: suapsistemamurgiano@pec.it

sito: <http://www.murgiaimpresa.it>

Ricevimento al pubblico dal Lunedì al Venerdì ore 09.00 – 12.00

Giovedì ore 16,00 – 18,00

Risorse Umane:

- D.ssa Maria Anna Giordano
- Arch. Angelo Tancredi
- D.ssa Rosanna Fazio
- Dott. Gabriele Gialluisi
- Geom. Carlo Galetta
- Rag. Antonia Laterza
- Rag. Maria Colonna

N.B. TUTTI GLI ATTI DI COMPETENZA SUAP DEVONO ESSERE INOLTRATI AL
SEGUENTE INDIRIZZO PEC : suapmurgiano@pec.comune.altamura.ba.it

SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE ASSOCIATO DEL SISTEMA MURGIANO

COMUNE CAPOFILA ALTAMURA

ACQUARIVA DELLE FONTI - BINETTO - BITETTO - BITRITTO - CAPURSO - CASAMASSIMA - CASSANO DELLE MURGE - CONVERSANO - GIOIA DEL COLLE
GRUMO APPULA - MINERVINO MURGE - NOCI - PALO DEL COLLE - POGGIORSINI - SAMMICHELE DI BARI - SPINAZZOLA - TORITTO
MURGIA SVILUPPO SCARL - www.murgiaimpresa.it PEC: suapmurgiano@pec.comune.altamura.ba.it

4 COS'E' LO SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE (SUAP)

".....Il SUAP è l'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 delle suddette attività, ivi comprese quelli di cui al decreto legislativo 26 marzo, n. 59". (DPR 160/2010 art. 2 - comma 1);

".....Il SUAP assicura al richiedente una risposta telematica unica e tempestiva in luogo degli altri uffici comunali e di tutte le amministrazioni pubbliche coinvolte nel procedimento, ivi comprese quelle preposte alla tutela ambientale, paesaggistico-territoriale, del patrimonio storico artistico o alla tutela della salute pubblica e pubblica incolumità....."

(DPR 160/2010 art. 4 - comma 1);

"Sono attribuite al SUAP le competenze dello sportello unico per l'edilizia produttiva....."

(DPR 160/2010 art. 4 - comma 6).

SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE ASSOCIATO DEL SISTEMA MURGIANO

COMUNE CAPOFILA ALTAMURA

ACQUAVIVA DELLE FONTI - BINETTO - BITETTO - BITRITTO - CAPURSO - CASAMASSIMA - CASSANO DELLE MURGE - CONVERSANO - GIOIA DEL COLLE
GRUMO APPULA - MINERVINO MURGE - NOCI - PALO DEL COLLE - POGGIORSINI - SAMMICHELE DI BARI - SPINAZZOLA - TORITTO
MURGIÀ SVILUPPO SCARL - www.murgiaimpresa.it PEC: suapmurgiano@pec.comune.altamura.ba.it

5 QUALI PROCEDIMENTI GESTISCE LO SPORTELLO UNICO?

5.1 Procedimento Automatizzato ex art. 5 DPR 160/2010

"Nei casi in cui le attività sono soggette alla disciplina della SCIA la segnalazione è presentata al SUAP. La SCIA, nei casi in cui sia contestuale alla comunicazione unica, è presentata presso il Registro Imprese, che la trasmette immediatamente al SUAP..

La segnalazione è corredata da tutte le dichiarazioni, le attestazioni, le asseverazioni, nonché dagli elaborati tecnici di cui all'articolo 19, comma 1, della legge 7 agosto 1990, n. 241..... Il SUAP, al momento della presentazione della SCIA, verifica, la completezza formale della segnalazione e dei relativi allegati e trasmette immediatamente in via telematica la segnalazione e i relativi allegati alle amministrazioni e agli uffici competenti.

Il richiedente, ai sensi dell'articolo 19, comma 2, della legge 7 agosto 1990, n. 241, può avviare immediatamente l'intervento o l'attività.

Il SUAP, su richiesta delle amministrazioni e degli uffici comunali competenti, trasmette con modalità telematica al soggetto interessato le eventuali richieste istruttorie.

Ai sensi dell'articolo 38, comma 3, lettera f), del decreto-legge, la ricevuta costituisce titolo autorizzatorio ai fini del ricorso agli ordinari rimedi di tutela dei terzi e di autotutela dell'amministrazione. Conformemente a quanto previsto dall'articolo 20 della legge 7 agosto 1990, n. 241, in caso di silenzio assenso, decorsi i termini di cui all'articolo 2 della medesima legge dalla presentazione dell'istanza, ovvero i diversi termini previsti dalle specifiche discipline regionali o speciali, il silenzio maturato a seguito del rilascio della ricevuta, equivale a provvedimento di accoglimento della domanda senza necessità di ulteriori istanze o diffide". (D.P.R. 160/2010 art. 5)

5.2 Procedimento Ordinario ex art. 7 DPR 160/2010

Al di fuori dei casi di applicazione del procedimento automatizzato, l'interessato presenta la domanda unica per la realizzazione e l'esercizio dell'attività produttiva, unitamente alle istanze per l'attivazione di uno o più endoprocedimenti comportanti il rilascio di atti di assenso da parte di una o più pubbliche amministrazioni.

(D.P.R. 160/2010 art. 7 comma 1).

Quando è necessario acquisire intese, nulla osta, concerti o assensi di diverse amministrazioni pubbliche, il Responsabile unico del procedimento (RUP SUAP) può indire una conferenza di servizi, ai sensi e per gli effetti previsti dagli articoli da 14 a 14-quinquies della legge n. 241/90, ovvero dalle altre normative di settore, anche su istanza del soggetto interessato o dell'Agenzia per le imprese.

La conferenza di servizi è sempre indetta nel caso in cui i procedimenti necessari per acquisire le suddette intese, nulla osta, concerti o assensi abbiano una durata superiore ai novanta giorni ovvero nei casi previsti dalle discipline regionali.

Il provvedimento conclusivo del procedimento, assunto nei termini di cui agli articoli da 14 a 14-ter della Legge n. 241/90, è, ad ogni effetto, titolo unico per la realizzazione dell'intervento e per lo svolgimento delle attività richieste.



SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE ASSOCIATO DEL SISTEMA MURGIANO

COMUNE CAPOFILA ALTAMURA

ACQUAVIVA DELLE FONTI - BINETTO - BITETTO - BITRITTO - CAPURSO - CASAMASSIMA - CASSANO DELLE MURGE - CONVERSANO - GIOIA DEL COLLE
GRUMO APPIA - MINERVINO MURGE - NOCI - PALO DEL COLLE - POGGIORSINI - SAMMICHELE DI BARI - SPINAZZOLA - TORITTO
MURGIA SVILUPPO SCARL - www.murgiaimpresa.it PEC: suapmurgiano@pec.comune.altamura.ba.it

5.3 Variante Urbanistica ex art. 8 DPR 160/2010

Il procedimento per ottenere una variante urbanistica, che non è applicabile alle strutture commerciali di vendita di cui agli articoli 8 e 9 del Decreto Legislativo 31/03/1998, n. 114, si sviluppa secondo il seguente iter:

- Presentazione istanza al SUAP;
- Avvio procedimento ai sensi della Legge n. 241/90 e s.m.i. e trasmissione documentazione all' UTC per ottenere l'attestazione relativa alla presenza o meno dei requisiti preordinati e pregiudizievoli per indire entro 30gg la CDS. (DGR 2581/2011 Linee guida Regionali);
- Convocazione Conferenza di Servizi (90gg) in cui si esprimono tutti gli Enti Terzi, inclusi la Regione Puglia - Settore Urbanistica e l'ufficio comunale/regionale VIA e VAS; a quest'ultimo spetta verificare se l'intervento rientra in uno dei casi di esclusione o è soggetto alla verifica di assoggettabilità a VAS ai sensi dell'art. 8 della L.R. 44/2012 e R.R. 18/2013 e s.m.i.;
- Comunicazione conclusione Conferenza di Servizi con contestuale deposito e pubblicazione del verbale di chiusura all'Albo Pretorio Comunale e sul sito internet del SUAP www.murgiaimpresa.it (DGR 2581/2011 Linee guida Regionali);
- Decorsi i termini di pubblicazione del verbale di CDS, approvazione in via definitiva, da parte del Consiglio Comunale nella prima seduta utile della proposta di variante adottata dalla CDS;
- Rilascio da parte del RUP SUAP del Provvedimento Autorizzativo Unico (PAU): titolo unico per la realizzazione dell'intervento richiesto.

N.B. Si sottolinea che non è più prevista, in via preventiva alla convocazione della CDS, la verifica di conformità della proposta progettuale agli aspetti sanitari, ambientali e di sicurezza da parte del RUP SUAP.

5.4 Chiusura lavori e Collaudo ex art. 10 DPR 160/2010

Per questo tipo di procedimento il SUAP associato del Sistema Murgiano ha previsto due casi:

- il primo riguarda la messa in esercizio di qualsiasi attività produttiva, fatto salvo per quelle non autocertificabili (cosiddetta "scatola piena");
- il secondo caso riguarda l'acquisizione del certificato di agibilità quale atto espresso o meno (cosiddetta "scatola vuota").

Per i suddetti casi il SUAP ha in atto le seguenti procedure:

a) "scatola PIENA" – Agibilità ed inizio attività autocertificata

L'immediato esercizio dell'attività (DPR 160/2010 art.10 comma 2) presuppone che il soggetto interessato comunichi al SUAP:

la dichiarazione del Direttore dei lavori con la quale si attesta la conformità dell'opera al progetto presentato e la sua agibilità nonché il certificato di collaudo effettuato da un tecnico abilitato, ove previsto "omnicomprensivo di tutti gli aspetti, urbanistici ambientali, sanitari, igiene, sicurezza e prevenzione sui luoghi di lavoro". (DPR 160/2010 art.10 comma 1 lettera a e b).

SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE ASSOCIATO DEL SISTEMA MURGIANO

COMUNE CAPOFILA ALTAMURA

ACQUAVIVA DELLE FONTI - BINETTO - BITETTO - BITRITTO - CAPURSO - CASAMASSIMA - CASSANO DELLE MURGE - CONVERSANO - GIOIA DEL COLLE
GRUMO APPULA - MINERVINO MURGE - NOCI - PALO DEL COLLE - POGGIORSINI - SANMICHELE DI BARI - SPINAZZOLA - TORITTO
MURCIA SVILUPPO SCARL - www.murgiaimpresa.it PEC: suapmurgiano@pec.comune.altamura.ba.it

Il SUAP trasmette entro 5 giorni tale documentazione alle Amministrazioni Terze ed agli uffici comunali competenti che sono tenuti ad effettuare i controlli circa l'effettiva rispondenza dell'impianto alla normativa vigente entro i successivi 90 gg.

(DPR 160/2010 art.10 comma 3).

Il SUAP conclude il procedimento con comunicazione espressa per decorrenza dei termini (90 gg dall'avvio), trasmettendo contestualmente gli eventuali esiti dei sopralluoghi effettuati dagli Enti preposti, se pervenuti nei termini di legge previsti.

b) "scatola VUOTA" – Agibilità

1. Richiesta di agibilità non finalizzata all'inizio attività - 60 gg dall'avvio del proc.to - (DPR n. 160/2010 art. 10, D.P.R. 380/2001 e s.m.i. art. 25);
2. Attestazione di agibilità non finalizzata all'inizio attività ("**Decreto Del Fare**") (DPR n. 160/2010 art. 10, D.P.R. 380/2001 e s.m.i. art. 25 comma 5 bis, Legge Regione Puglia n. 12/2014).

SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE ASSOCIATO DEL SISTEMA MURGIANO

COMUNE CAPOFILA ALTAMURA

ACQUAVIVA DELLE FONTI - BINETTO - BITETTO - BITRITTO - CAPURSO - CASABASSIMA - CASSANO DELLE MURGE - CONVERSANO - GIOIA DEL COLLE
GRUMO APPULA - MINERVINO MURGE - NOCI - PALO DEL COLLE - POGGIORSINI - SAMMICHELE DI BARI - SPINAZZOLA - TORITTO
MURGIA SVILUPPO SCARL - www.murgiaimpresa.it PEC: suapmurgiano@pec.comune.altamura.ba.it

6 QUALI SETTORI, IMPIANTI ED ATTIVITA' SONO ESCUSI DALL'AMBITO DI COMPETENZA DELLO SPORTELLO UNICO?

Sono esclusi dall'ambito di applicazione del regolamento di cui al DPR 160/2010 (comma 4 dell'art.2) e quindi dalla competenza SUAP:

- gli impianti e le infrastrutture energetiche;
- le attività connesse all'impiego di sorgenti di radiazioni ionizzanti e di materie radioattive;
- gli impianti nucleari;
- di smaltimento di rifiuti radioattivi;
- le attività di prospezione, ricerca e coltivazione di idrocarburi;
- le infrastrutture strategiche e gli insediamenti produttivi di cui agli articoli 161 e seguenti del decreto legislativo 12 aprile 2006, n.163.



SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE ASSOCIATO DEL SISTEMA MURGIANO

COMUNE CAPOFILIA ALTAMURA

ACQUAVIVA DELLE FONTI - BINETTO - BITETTO - BITRITTO - CAPURSO - CASAMASSIMA - CASSANO DELLE MURGE - CONVERSANO - GIOIA DEL COLLE
GRUMO APPULA - MINERVINO MURGE - NOCI - PALO DEL COLLE - POGGIORSINI - SAMMICHELE DI BARI - SPINAZZOLA - TORITTO
MURGIA SVILUPPO SCARL - www.murgiaimpresa.it PEC: suapmurgiano@pec.comune.altamura.ba.it

7 SVOLGIMENTO IN FORMA ASSOCIATA DEI SERVIZI DI SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITÀ PRODUTTIVE.

"I Comuni possono esercitare le funzioni inerenti il SUAP in forma singola o associata tra loro

di Acquaviva delle Fonti, Binetto, Bitetto,.....". (DPR 160/2010 art.4, comma 5).

Il Comune di Altamura ha stipulato in data 12/12/2013 con i Comuni, Bitritto, Casamassima, Capurso, Cassano, Conversano, Gioia del Colle, Grumo Appula, Minervino Murge, Noci, Palo del Colle, Poggiorsini, Sannicelle di Bari, Santeramo in Colle, Spinazzola, Toritto una Convenzione ai sensi dell'art. 30 del D. Lgs. n. 267/2000 per la gestione associata dello Sportello Unico per le Attività Produttive del Sistema Murgiano.

Il Comune di Altamura – quale Comune capofila - in data 14/10/2014 - ha sottoscritto con la Murgia Sviluppo Scarl il Contratto di Servizio con il quale ha affidato alla Scarl l'attività di supporto tecnico amministrativo per tutti i Comuni aderenti alla gestione associata del SUAP del Sistema Murgiano.

A far data dal 1 gennaio 2016 il Comune di Santeramo in Colle ha deliberato la fuoriuscita dal SUAP associato del Sistema Murgiano.

SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE ASSOCIATO DEL SISTEMA MURGIANO

COMUNE CAPOFILA ALTAMURA

ACQUIRIVA DELLE FONTI - BINETTO - BITETTO - BITRITTO - CAPURSO - CASAMASSIMA - CASSANO DELLE MURGE - CONVERSANO - GIOIA DEL COLLE
GRUMO APPULA - MINERVINO MURGE - NOCI - PALO DEL COLLE - POGGIORSINI - SAMMICHELE DI BARI - SPINAZZOLA - TORITTO
MURGIÀ SVILUPPO SCARL - www.murgiaimpresa.it PEC: suapmurgiano@pec.comune.altamura.ba.it

8 **NORMATIVA**

8.1 **Nazionale**

Legge 15 marzo 1997 n. 59 (Bassanini)

"Delega al governo per il conferimento di compiti e funzioni alle regioni ed enti locali, per la riforma della pubblica amministrazione e per la semplificazione amministrativa".

Decreto Legislativo 31 marzo 1998 n. 112

"Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed enti locali, in attuazione del capo I della legge 15 marzo 1997 n. 59".

Legge 7 agosto 1990 n. 241

"Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi".

Decreto del Presidente della Repubblica 6 giugno 2001 n. 380

"Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia"

Decreto Legislativo 01 agosto 2003 n. 259

"Codice delle comunicazioni elettroniche"

Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152

"Norme in materia ambientale" (Codice dell'Ambiente)

Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010 n. 160

"Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo sportello unico per le attività produttive, ai sensi dell'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133".

Decreto del Presidente della Repubblica 1 agosto 2011 n. 151

"Regolamento recante semplificazione della disciplina dei procedimenti relativi alla prevenzione degli incendi, a norma dell'articolo 49, comma 4-quater, del decreto-legge 31 maggio 2010, n. 78, convertito con modificazioni dalla legge 30 luglio 2010 n. 122".

Legge 6 novembre 2012 n. 190

"Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione"

Decreto del Presidente della Repubblica 13 marzo 2013 n. 59

"Regolamento recante la disciplina dell'autorizzazione unica ambientale e la semplificazione di adempimenti amministrativi in materia ambientale gravanti sulle piccole e medie imprese e sugli impianti non soggetti ad autorizzazione integrata ambientale, a norma dell'articolo 23 del decreto legge 9 febbraio 2012 n. 5 convertito con modificazioni dalla legge 4 aprile 2012 n. 35".

SPORTELLINO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE ASSOCIATO DEL SISTEMA MURGIANO

COMUNE CAPOFILA ALTAMURA

ACQUAVIVA DELLE FONTI - BINETTO - BITETTO - BITRITTO - CAPURSO - CASAMASSIMA - CASSANO DELLE MURGE - CONVERSANO - GIOIA DEL COLLE
GRUNO APPULA - MINERVINO MURGE - NOCI - PALO DEL COLLE - POGGIORSINI - SAMMICHELE DI BARI - SPINAZZOLA - TORITTO
MURGIA SVILUPPO SCARL - www.murgiaimpresa.it PEC: suapmurgiano@pec.comune.altamura.ba.it

Decreto Legislativo 14 marzo 2013 n. 33

"Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".

8.2 Regionale

Deliberazione di Giunta Regionale 22 novembre 2011 n. 2581

"Indirizzi per l'applicazione dell'art. 8 del D.P.R. n. 160/2010 "Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo sportello unico per le attività produttive".

Legge Regionale 14 dicembre 2012 n. 44

"Disciplina regionale in materia di valutazione ambientale strategica".

Legge Regionale 12 febbraio 2014 n. 4

"Semplificazioni del procedimento amministrativo. Modifiche e integrazioni alla legge regionale 12 aprile 2001 n. 11 (Norme sulla valutazione dell'impatto ambientale), alla legge regionale 14 dicembre 2012 n. 44 (Disciplina regionale in materia di valutazione ambientale strategica) e alla legge regionale 19 luglio 2013 n. 19 (Norme in materia di riordino degli organismi collegiali operanti a livello tecnico-amministrativo e consultivo e di semplificazione dei procedimenti amministrativi."

Regolamento Regionale 9 ottobre 2013, n. 18

"Regolamento di attuazione della legge regionale 14 dicembre 2012, n. 44 (Disciplina regionale in materia di valutazione ambientale strategica), concernente piani e programmi urbanistici comunali;

Regolamento Regionale 8 giugno 2015, n. 16

Modifiche al Regolamento Regionale 9 ottobre 2013, n. 18 "Regolamento di attuazione della Legge Regionale 14 dicembre 2012, n.44 (Disciplina regionale in materia di valutazione ambientale strategica) concernente piani e programmi urbanistici comunali.

Legge Regionale 15 luglio 2011, n. 17

"Istituzione e disposizioni normative dell'attività ricettiva di albergo diffuso";

Regolamento Regionale 22 marzo 2012, n. 6

"Regolamento attuativo dell'attività ricettiva di albergo diffuso di cui alla L.R. n.17/2011"

Legge Regionale 7 agosto 2013, n. 27

"Disciplina dell'attività ricettiva di Bed and Breakfast (B&B);

Legge Regionale 13 dicembre 2013, n. 42

"Disciplina dell'agriturismo";

Legge Regionale 16 aprile 2015 n. 24

"Codice del Commercio".

SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE ASSOCIATO DEL SISTEMA MURGIANO

COMUNE CAPOFILA ALTAMURA

ACQUAVIVA DELLE FONTI - BINETTO - BITETTO - BITRITTO - CAPURSO - CASAMASSIMA - CASSANO DELLE MURGE - CONVERSANO - GIOMA DEL COLLE
GRUMO APPULA - MINERVINO MURGE - NOCI - PALO DEL COLLE - POGGIORSINI - SAMMICHELE DI BARI - SPINAZZOLA - TORITTO
MURGIA SVILUPPO SCARE - www.murgiaimpresa.it PEC: suapmurgiano@pec.comune.altamura.ba.it

9 MODULISTICA

La modulistica è scaricabile dal sito <http://www.murgiaimpresa.it/>



SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE ASSOCIATO DEL SISTEMA MURGIANO

COMUNE CAPOFILA ALTAMURA

ACQUAVIVA DELLE FONTI - BINETTO - BITETTO - BITRITTO - CAPURSO - CASAMASSIMA - CASSANO DELLE MURGE - CONVERSANO - GIOIA DEL COLLE
GRUNO APPULA - MINERVINO MURGE - NOCI - PALO DEL COLLE - POGGIORSINI - SANMICHELE DI BARI - SPINAZZOLA - TORITTO
MURGIA SVILUPPO SCARL - www.murgiaimpresa.it PEC: suapmurgiano@pec.comune.altamura.ba.it

10 ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI RELATIVI ALLE PRATICHE DEL SUAP

Normativa di riferimento: Legge n. 241/1990 - Legge n. 267/2000 - DPR 12/04/2006 n. 184.

A chi è rivolto: Chiunque abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti (tutti i soggetti privati, compresi quelli portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata ai documenti ai quali è chiesto l'accesso).

Oggetto del Servizio: Al fine di verificare la trasparenza dell'attività amministrativa e favorirne lo svolgimento imparziale, è riconosciuto ad ogni cittadino, che ne abbia interesse, il diritto di accedere ai documenti amministrativi per la tutela della situazioni giuridicamente rilevanti. Tale diritto di accesso può essere esercitato nei confronti delle pubbliche amministrazioni, delle aziende autonome e speciali, degli enti pubblici e dei gestori di pubblici servizi.

Modalità: Si esercita presentando al SUAP istanza scritta. Tale istanza deve contenere obbligatoriamente:

1. indicazione degli estremi del documento oggetto della richiesta, ovvero degli elementi necessari per individuarlo;
2. specificazione dell'interesse sul quale si fonda la richiesta;
3. identità del richiedente.

Nel caso in cui sia individuabile la presenza di contro interessati dei documenti oggetto di richiesta il Responsabile del procedimento darà notizia a tali soggetti della richiesta di accesso agli atti. I contro interessati, entro 10 giorni dalla ricezione della comunicazione, possono presentare motivata opposizione, anche per via telematica, alla richiesta di accesso. Decorso tale termine la pubblica amministrazione provvede alla richiesta esaminandola e in caso positivo comunica al richiedente le modalità, dove, come e quando, possono essere consultati i documenti richiesti e/o la consegna di copie degli stessi.

Termine per la conclusione del procedimento: 30 giorni.

Costi: Il diritto di accesso si esercita mediante esame (visione) e/o estrazione di copie di documenti amministrativi. L'esame è gratuito mentre il rilascio di copie è subordinato al rimborso delle spese di riproduzione.



SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE ASSOCIATO DEL SISTEMA MURGIANO

COMUNE CAPOFILA ALTAMURA

ACQUAVIVA DELLE FONTI - BINETTO - BITETTO - BITRITTO - CAPURSO - CASAMASSIMA - CASSANO DELLE MURGE - CONVERSANO - GIOMA DEL COLLE
GRUMO APPULA - MINERVINO MURGE - NOCI - PALO DEL COLLE - POGGIORSINI - SANMICHELE DI BARI - SPINAZZOLA - TORITTO
MURGIA SVILUPPO SCARL - www.murgiaimpresa.it PEC: suapmurgiano@pec.comune.altamura.ba.it

11 DOVE TROVARE LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi, redatta dalla Murgia Sviluppo Scarl – società di supporto tecnico – amministrativo, aggiornata e rielaborata dal RUP SUAP e dal Dirigente del III Settore del Comune di Altamura è stata approvata in via definitiva con Delibera di Giunta del Comune di Altamura n. 24 del 26.02.2016 ed è reperibile sul sito internet del SUAP <http://www.murgiaimpresa.it/>

Annualmente potrà essere aggiornata ed integrata.

12 I RAPPORTI CON I CITTADINI

12.1 Informazioni/comunicazioni con l'utenza

Il SUAP assicura un'informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi, sia presso la sede di Murgia Sviluppo Scarl sita in Altamura via 2 Giugno, 12 , sia presso l'ufficio del RUP SUAP sito nel Comune di Altamura in Piazza delle Repubblica, n.8 e sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico, ivi incluso il sito internet del SUAP www.murgiaimpresa.it.

Il SUAP, utilizza i mezzi ritenuti più idonei e si impegna ad informare il singolo utente in merito a qualsiasi provvedimento che lo riguardi, motivando la decisione ed indicando i riferimenti necessari per ottenere chiarimenti o ulteriori informazioni al riguardo.

12.2 Suggerimenti, reclami e segnalazioni

Gli utenti possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento dei servizi o degli standard di qualità fissati nella presente Carta alla PEC: suapmurgiano@pec.comune.altamura.ba.it;

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami scritti devono essere firmati digitalmente dall'interessato ed inviati via PEC, utilizzando apposito modello presente e pubblicato sul sito internet del SUAP www.murgiaimpresa.it.

In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico).

Il SUAP risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre i 30 giorni.

Gli utenti, grazie alle segnalazioni ed ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

12.3 Rilevazione della soddisfazione dell'utenza (Customer Satisfaction)

Il SUAP verificherà periodicamente il livello di soddisfazione degli utenti (customer satisfaction) circa la qualità dei propri servizi mediante apposito modello presente e pubblicato sul sito internet del SUAP www.murgiaimpresa.it. in cui per i quesiti posti non esisteranno risposte giuste o sbagliate ma solo opinioni personali.

I risultati delle indagini saranno presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro finalizzati a migliorare la customer satisfaction.

SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE ASSOCIATO DEL SISTEMA MURGIANO

COMUNE CAPOFILA ALTAMURA

ACQUIAVIVA DELLE FONTI - BINETTO - BITETTO - BITRITTO - CAPURSO - CASAMASSIMA - CASSANO DELLE MURGE - CONVERSANO - GIOIA DEL COLLE
GRUMO APPULA - MINERVINO MURGE - NOCI - PALO DEL COLLE - POGGIORSINI - SAMMICHELE DI BARI - SPINAZZOLA - TORITTO
MURGIA SVILUPPO SCARL - www.murgiaimpresa.it PEC: suapmurgiano@pec.comune.altamura.ba.it

12.4 Coinvolgimento dei lavoratori

Il SUAP promuove la partecipazione attiva dei lavoratori all'analisi e al miglioramento continuo dei processi operativi di propria competenza attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro, che hanno l'obiettivo di semplificare le procedure, integrare i processi di lavoro e snellire gli adempimenti a carico del cittadino.

12.5 Continuità del servizio

Il SUAP garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di lavoro, salvo cause di forza maggiore.

Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di lavoro ed apertura del servizio saranno comunicate a mezzo sito web.

13 FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ' ED OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per misurare la qualità dei servizi, la presente Carta individua un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

13.1 Fattori di qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (es. tempestività e correttezza del servizio). Il fattore di qualità costituisce, dunque, un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

I fattori di qualità del SUAP individuati in questa prima Carta e sui quali il SUAP intende investire maggiormente sono i seguenti:

- tempi nell'erogazione dei servizi;
- correttezza nell'erogazione dei servizi;
- facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi.

13.2 Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati nei paragrafi successivi gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti conformemente alla normativa vigente.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

13.3 Tempi nell'erogazione dei servizi

Per misurare il grado di efficienza dei propri servizi, il SUAP individua due tipologie di standard di riferimento: standard generici e standard specifici.

Lo standard generico misura il tempo medio necessario per avviare e concludere le pratiche appartenenti ad una particolare tipologia.

Lo standard specifico misura il tempo massimo di avvio e di conclusione della singola pratica, ovvero la singola prestazione resa a ciascun utente.

Gli standard numerici consentono dunque al cittadino di verificare se gli impegni assunti dal SUAP nella Carta dei Servizi vengono effettivamente rispettati nella pratica lavorativa quotidiana.

SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE ASSOCIATO DEL SISTEMA MURGIANO

COMUNE CAPOFILA ALTAMURA

ACQUAVIVA DELLE FONTI - BINETTO - BITETTO - BITRITTO - CAPURSO - CASAMASSIMA - CASSANO DELLE MURGE - CONVERSANO - GIOIA DEL COLLE
GRUMO APPULA - MINERVINO MURGE - NOCI - PALO DEL COLLE - POGGIORSINI - SAMMICHELE DI BARI - SPINAZZOLA - TORITTO
MURGIA SVILUPPO SCARL - www.murgiaimpresa.it PEC: svapmurgiano@pec.comune.altamura.ba.it

Nella Tabella seguente sono elencate le diverse attività e servizi di cui un cittadino può usufruire.

Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio
- gli standard di qualità – generici e specifici – che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti.

ATTIVITÀ/SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Proc. Automatizzato Art 5 DPR 160/2010)	Tempo di evasione a) Avvio b) Conclusione con/senza atto espresso	5 gg 30/60 gg	In corso di rilevazione ²
Proc. Ordinario (Art 7 DPR 160/2010)	Tempo di rilascio a) Avvio b) Conclusione con atto espresso (PAU)	5 gg 60 (+90) gg	In corso di rilevazione
Proc. Variante Urbanistica (Art 8 DPR 160/2010)	Tempo di evasione a) Avvio b) Conclusione CDS	5 gg 30 (+90) gg	In corso di rilevazione
Chiusura lavori e collaudo (Art. 10 DPR 160/2010)	Tempo di registrazione a) Avvio b) Conclusione con/senza atto espresso	5 gg* 60/90 gg	In corso di rilevazione

* Come previsto dal comma 3 dell'art 10 del D.P.R. 160/2010, termine esteso per induzione agli altri procedimenti.

NB. Nel computo dei tempi di avvio non sono calcolati i giorni non lavorativi (festivi, sabato e domenica).

² In corso di rilevazione poiché afferente all'implementazione di una nuova piattaforma di gestione del SUAP.

SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE ASSOCIATO DEL SISTEMA MURGIANO

COMUNE CAPOFILA ALTAMURA

ACQUAVIVA DELLE FONTI - BINETTO - BITETTO - BITRITTO - CAPURSO - CASAMASSIMA - CASSANO DELLE MURGE - CONVERSANO - GIOIA DEL COLLE
GRUMO APPULA - MINERVINO MURGE - NOCI - PALO DEL COLLE - POGGIORSINI - SANMICHELE DI BARI - SPINAZZOLA - TORITTO
MURGIA SVILUPPO SCARL - www.murgiaimpresa.it PEC: suapmurgiano@pec.comune.altamura.ba.it

13.4 Obiettivi di mantenimento e miglioramento

Gli obiettivi che il SUAP si pone per mantenere e/o migliorare la qualità del servizio offerto sono:

- rispettare i tempi di erogazione dei servizi;
- rispettare i termini e la correttezza del giusto procedimento;
- ampliare le fonti d'informazione.

Inoltre, il SUAP si propone di sottoporre a misurazione e controllo ulteriori fattori di qualità ritenuti rilevanti, ovvero:

- chiarezza, disponibilità ed accessibilità delle informazioni.

13.5 Sanzioni

Il mancato rispetto degli standard generici e specifici nella fornitura del servizio SUAP affidato alla Murgia Sviluppo Scarl prevede l'applicazione di sanzioni di cui all'art. 18 del Contratto di Servizio.

SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE ASSOCIATO DEL SISTEMA MURGIANO

COMUNE CAPOFILO ALTAMURA

ACQUAVIVA DELLE FONTI - BINETTO - BITETTO - BITRITTO - CAPURSO - CASAMASSIMA - CASSANO DELLE MURGE - CONVERSANO - GIOIA DEL COLLE
GRUMO APPULA - MINERVINO MURGE - NOCI - PALO DEL COLLE - POGGIORSINI - SAMMICHELE DI BARI - SPINAZZOLA - TORITTO
MURGIA SVILUPPO SCARL - www.murgialimpresa.it PEC: suapmurgiano@pec.comune.altamura.ba.it

14 MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Periodicamente sarà redatto dalla Scarl e fornito al Comune capofila il rapporto di valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi, segnalando:

- i casi in cui si sono rilevati eventuali scostamenti dagli standard di qualità prefissati;
- gli esiti delle indagini relative alla valutazione della soddisfazione dell'utenza;
- le segnalazioni e i suggerimenti inoltrati dai cittadini.