



Città di  
Vigevano

## **Settore Servizi Tecnici e del Territorio**

*Servizio Edilizia Privata e Controlli  
Suap, Commercio e Attività produttive  
Controlli pubblici spettacoli e Sicurezza pubblica*

**Sportello Unico Edilizia**

**Sportello Unico Attività Produttive**

# **Carta dei Servizi**



Città di  
Vigevano

Servizio Edilizia Privata e Controlli, SUAP, Commercio e Attività Produttive,  
Controlli Pubblici Spettacoli e Sicurezza Pubblica

## CARTA DEI SERVIZI

### **COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA E CONTROLLI, SUAP, COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE, CONTROLLI PUBBLICI SPETTACOLI E SICUREZZA PUBBLICA**

La Carta dei Servizi descrive il Servizio Edilizia Privata e Controlli, SUAP, Commercio e Attività Produttive, Controlli Pubblici Spettacoli e Sicurezza Pubblica e le modalità con cui i servizi vengono forniti al cittadino, ai professionisti ed alle imprese presenti sul territorio.

Inoltre, la Carta individua gli standard di qualità dei servizi ed i diritti in capo al cittadino, utente o consumatore.

La Carta dei Servizi è uno strumento che pone al centro dell'attenzione i soggetti interessati che necessitano di servizi sempre più efficienti; la Carta infatti permette di controllare e misurare l'avanzamento della qualità, secondo il principio del miglioramento continuo.

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare cittadini, professionisti ed imprese, mettendoli in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed uguaglianza.

La Carta dei Servizi è infatti uno strumento che:

chiarisce i diritti ed i doveri dell'Ente nel fornire i servizi all'utenza e i diritti ed opportunità dell'utenza stessa;

illustra i servizi e le modalità per facilitarne l'accesso e la fruizione;

fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;

individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi.

La Carta non è quindi una semplice "Guida ai servizi comunali" ma:

- è una modalità di comunicazione tra il Comune e l'utenza e di tutela dei diritti di questi ultimi;
- è uno strumento di trasparenza in quanto esplicita e formalizza il livello di prestazione dei servizi erogati;
- si propone di costituire un "patto" concreto ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra uffici comunali e utenza in fase di erogazione dei servizi.

Le strutture che, all'interno del Servizio Edilizia Privata e Controlli, SUAP, Commercio e Attività Produttive, Controlli Pubblici Spettacoli e Sicurezza Pubblica sono deputate a svolgere il ruolo di interfaccia verso l'utenza esterna sono lo Sportello Unico Edilizia e lo Sportello Unico per le Attività produttive.



Lo **Sportello Unico Edilizia (SUE)**, ai sensi del D.P.R. n. 380/01 e successive modifiche e integrazioni, costituisce l'unico punto di accesso per i privati che necessitino del rilascio di titoli abilitativi; gestisce le procedure edilizie e garantisce lo svolgimento delle stesse nei tempi e nei modi previsti per legge. I principali destinatari interessati o stakeholder sono i cittadini, le imprese edili, i tecnici professionisti ma anche gli enti terzi e gli uffici comunali.

Stesso ruolo è attribuito allo **Sportello Unico delle Attività Produttive (SUAP)**, ai sensi del D.P.R. n. 160/10 e successive modifiche. Esso si pone comune unico punto di accesso per le imprese in merito alle proprie vicende amministrative, assicurando una risposta unica e tempestiva in luogo di altri uffici comunali e di altre amministrazioni o enti pubblici coinvolti nel procedimento. Svolge inoltre attività informativa a supporto delle imprese, anche attraverso il **Distretto Urbano del Commercio (DUC)**, promuovendo la partecipazione a bandi regionali e non a sostegno delle attività produttive.

Il SUE ed il SUAP come struttura unitaria si è costituito nel 2018 quando i due servizi, originariamente separati e incardinati in due settori differenti sono stati fusi nel Servizio Edilizia Privata e Controlli, SUAP, Commercio e Attività Produttive, Controlli Pubblici Spettacoli e Sicurezza Pubblica.

Dal 2015 il SUE e dal 2017 il SUAP sono diventati **sportelli** totalmente **telematici**. Tutte le istanze, documenti, atti nonché la trasmissione dei relativi provvedimenti emessi avviene attraverso piattaforme digitali accessibili sia ai cittadini sia ai professionisti o imprese.

**La sede dello Sportello Unico Edilizia e Attività Produttive è il Palazzo municipale, Corso Vittorio Emanuele II n. 25, con ingresso da via Cesare Battisti n. 6.**

## **PRINCIPI**

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

- **Uguaglianza ed imparzialità**

Gli utenti hanno diritto ad un trattamento imparziale nella trattazione delle pratiche secondo criteri di obiettività e uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni politiche, condizione sociale e grado di istruzione.

Lo Sportello Unico Edilizia e Attività Produttive ispira i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- **Continuità**

I servizi, nei rapporti diretti con l'utenza, sono erogati in maniera continuativa secondo le modalità di accesso agli uffici definite. Il Servizio Edilizia Privata e Controlli, SUAP, Commercio e Attività Produttive, Controlli Pubblici Spettacoli e Sicurezza Pubblica, si impegna a comunicare preventivamente eventuali cambiamenti o interruzioni programmate del servizio in modo da garantire, per quanto possibile, una riduzione del disagio e del tempo di eventuali disservizi. In caso di sciopero garantisce i servizi essenziali



previsti dalla normativa vigente e in caso di funzionamento irregolare sarà data informazione tramite il sito web dedicato almeno 7 giorni prima.

- **Partecipazione e trasparenza**

Il Servizio Edilizia Privata e Controlli, SUAP, Commercio e Attività Produttive, Controlli Pubblici Spettacoli e Sicurezza Pubblica, promuove la partecipazione dei cittadini al procedimento amministrativo perché possano tutelare i loro diritti. Promuove inoltre la loro partecipazione al miglioramento dei servizi pubblici, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami.

- **Efficacia ed efficienza**

Compatibilmente con le risorse disponibili, il Servizio Edilizia Privata e Controlli, SUAP, Commercio e Attività Produttive, Controlli Pubblici Spettacoli e Sicurezza Pubblica si impegna a perseguire l'obiettivo di un continuo miglioramento in termini di efficienza ed efficacia dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee.

- **Riservatezza**

Il Servizio Edilizia Privata e Controlli, SUAP, Commercio e Attività Produttive, Controlli Pubblici Spettacoli e Sicurezza Pubblica garantisce il diritto alla protezione dei dati personali/privacy e si attiene alle disposizioni del decreto legislativo n. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni e del regolamento europeo UE 2016/679.

- **Chiarezza e cortesia**

Il Servizio Edilizia Privata e Controlli, SUAP, Commercio e Attività Produttive, Controlli Pubblici Spettacoli e Sicurezza Pubblica assicura il proprio impegno per garantire una corretta informazione nonché la disponibilità degli uffici in tutte le fasi della pratica, dal suo avvio alla sua definizione, ponendo sempre massima attenzione alla semplicità ed alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con l'utenza devono essere improntati alla massima cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto ed all'educazione reciproci.

## **VALIDITA' DELLA CARTA**

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua approvazione da parte dell'Amministrazione Comunale. La Carta è per sua natura uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e modificato, in particolare al raggiungimento degli obiettivi dichiarati. In tal senso, il suo contenuto va interpretato in chiave dinamica in quanto soggetto ad aggiornamenti ed integrazioni periodici anche per adeguarlo all'evolversi della legislazione. In tal senso, gli aggiornamenti in merito ai riferimenti normativi, alle schede ed in ogni caso alle informazioni non sostanziali potranno essere effettuati anche dal Dirigente del Settore Servizi Tecnici e del Territorio.

La Carta dei Servizi permette agli utenti di constatare il rispetto degli standard e degli impegni dichiarati, di essere informati sui cambiamenti in atto e di verificare le azioni di miglioramento avviate.



## **NORMATIVA**

La Carta dei Servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 in tema di “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- Decreto Legislativo n. 286/1999 – articolo 11 “Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi”;
- Legge n. 15 del 4/03/2009;
- Decreto legislativo n. 150 del 27/10/2009 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;
- Decreto legislativo n. 33 del 14/03/2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.

## **I SERVIZI OFFERTI: LE ATTIVITA’**

L’intera attività del Servizio Edilizia Privata e Controlli, SUAP, Commercio e Attività Produttive, Controlli Pubblici Spettacoli e Sicurezza Pubblica è rivolta al pubblico e gli utenti esterni sono principalmente, a seconda dei temi trattati, tecnici professionisti, imprese, cittadini, operatori commerciali o impresari di pubblici spettacoli.

Il Servizio è coordinato da un Responsabile e strutturato in:

- Segreteria Amministrativa;
- Lo Sportello Unico Edilizia (SUE);
- Lo Sportello Unico Attività produttive (SUAP);
- Ufficio Controllo Edilizio, Sicurezza Pubblica e Pubblici Spettacoli, Condono Edilizio.

I servizi offerti e le attività svolte sono:

### **Segreteria amministrativa del Servizio**

Attività di front-office amministrativo, gestione atti e rapporti con utenza esterna e altri Enti; Gestione delle richieste di accesso agli atti degli archivi comunali per le materie di competenza; Attivazione delle Conferenze dei Servizi nei casi previsti per legge; Assistenza alla piattaforma telematica per l’invio delle istanze digitali; Controllo formale delle pratiche presentate; Anagrafe tributaria; Gestione e accertamento contributi di costruzione/oneri di urbanizzazione; Gestione e coordinamento delle attività del Distretto Urbano del Commercio (DUC).

### **Lo Sportello Unico Edilizia (SUE)**

Informazioni di tipo amministrativo e tecnico in presenza, telefonicamente e mediante i canali telematici attivati; Ricevimento dell’utenza in presenza tramite gli sportelli di front-office;



## Città di Vigevano

Presentazione e gestione delle pratiche edilizie (CILA, SCIA, SCA agibilità, richieste di Permessi di costruire ecc.) attraverso piattaforma telematica CPortal;

Verifica e controllo delle pratiche edilizie asseverate e rilascio dei permessi di costruire.

### **Lo Sportello Unico Attività Produttive (SUAP)**

Informazioni sulle materie di competenza, telefonicamente, in presenza, e mediante i canali telematici attivati;

Ricevimento dell'utenza in presenza tramite gli sportelli di front-office;

Presentazione e gestione delle pratiche relative alle attività produttive e edilizia produttiva, commercio, servizi, attività ricettive, pubblici esercizi e dehors, impianti carburanti e telecomunicazioni ecc.;

Presentazione delle pratiche relative a fiere, mercati cittadini e commercio su aree pubbliche;

Verifica e controllo delle pratiche asseverate e rilascio delle autorizzazioni di competenza.

### **Ufficio Controllo edilizio, Sicurezza Pubblica e Pubblici spettacoli, Condono Edilizio**

Attività di controllo e vigilanza in materia di abusivismo edilizio;

Attività di controllo e vigilanza in materia sismica (depositi, autorizzazioni, pratiche strutturali ecc.);

Attività di controllo e vigilanza relativamente alla sicurezza immobili di proprietà privata (alloggi antigenici, ordinanze di inabilità, inagibilità e messa in sicurezza);

Presentazione delle pratiche inerenti gli spettacoli viaggianti (Circhi, Luna Park, ecc.) e rilascio delle relative autorizzazioni;

Presentazione delle pratiche inerenti i pubblici spettacoli e rilascio delle relative autorizzazioni;

Attività di coordinamento della Commissione Comunale di Vigilanza Pubblici Spettacoli.

## **I SERVIZI OFFERTI: MODALITA' DI ACCESSO E DOCUMENTAZIONE**

### **Gli sportelli telematici**

Dal 2015 in poi gli uffici hanno strutturato la completa dematerializzazione dei processi rendendo accessibili gli sportelli online mediante collegamento telematico sempre attivo. Le istanze possono pertanto essere presentate ed acquisite **esclusivamente per via telematica**.

Per presentare una pratica è necessario collegarsi ai portali dedicati:

Per accesso atti e presentazione pratiche Sportello Unico Edilizia (SUE):

[vigevano.cportal.it](http://vigevano.cportal.it)

Per presentazione pratiche Sportello Unico Attività Produttive (SUAP):

[impresainungiorno.gov.it](http://impresainungiorno.gov.it)

Per Carte di esercizio e attestazioni per operatori su aree pubbliche:



Città di  
Vigevano

#### Muta Regione Lombardia

Per presentare una pratica in materia Sismica:

[vigevano.cportal.it](http://vigevano.cportal.it)

Per presentare una pratica impianti fonti rinnovabili:

Muta Regione Lombardia

Per presentare una richiesta di partecipazione alle fiere cittadine:

[cloud.townspaces.it](http://cloud.townspaces.it)

#### **Sportello Accesso agli Atti**

Il servizio è finalizzato ad agevolare la ricerca da parte degli utenti delle pratiche edilizie e qualsiasi altra documentazione presente negli archivi comunali del Servizio.

Ubicazione: Palazzo municipale - Ingresso da via Cesare Battisti n. 6 – Piano terra

Aperto il lunedì mattina dalle ore 10.30 alle ore 13.00 ed il mercoledì mattina dalle ore 10.30 alle ore 13.00

Modalità di accesso: libero, senza appuntamento.

#### **Attività di front- office Sportello Unico Edilizia (SUE)**

Il servizio di sportello informativo è dedicato all'orientamento ed alle informazioni di carattere generale nelle materie di competenza.

Ubicazione: Palazzo municipale - Ingresso da via Cesare Battisti n. 6 – Piano terra

Aperto il lunedì pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.00 ed il mercoledì mattina dalle ore 10.30 alle ore 13.00

Modalità di accesso: libero, senza appuntamento

#### **Attività di front- office Sportello Unico Attività produttive (SUAP)**

Il servizio di sportello informativo è dedicato all'orientamento ed alle informazioni di carattere generale nelle materie di competenza.

Ubicazione: Palazzo municipale - Ingresso da via Cesare Battisti n. 6 – Piano terra

Aperto il mercoledì mattina dalle ore 10.30 alle ore 13.00

Modalità di accesso: libero, senza appuntamento

#### **Appuntamenti con i tecnici istruttori delle pratiche**

Il servizio è dedicato all'approfondimento di tematiche tecniche inerenti pratiche edilizie già presentate agli sportelli.

Modalità di accesso: su appuntamento

Per fissare un appuntamento è necessario collegarsi al portale: [vigevano.cportal.it](http://vigevano.cportal.it)

#### **Appuntamenti con il Responsabile del Servizio**

E' possibile prendere appuntamento su specifici argomenti o problematiche presenti.

Per fissare un appuntamento:



- collegarsi a [comune.vigevano.pv.it](http://comune.vigevano.pv.it) sezione Appuntamenti con l'Ente – sede Palazzo Comunale – Servizio SUE SUAP Responsabile
- telefonare allo 0381 299 260 – 314 (attivo dalle ore 10.30 alle 13)
- inviare una mail a [gr-servizioediliziaprivata@comune.vigevano.pv.it](mailto:gr-servizioediliziaprivata@comune.vigevano.pv.it)

### **INFORMAZIONE E ASCOLTO ALL'UTENZA**

Il Servizio Edilizia Privata e Controlli, SUAP, Commercio e Attività Produttive, Controlli Pubblici Spettacoli e Sicurezza Pubblica, utilizzando i mezzi ritenuti più idonei, si impegna ad informare i singoli utenti in merito a qualsiasi provvedimento che li riguardi, motivando le decisioni assunte e indicando i riferimenti necessari per ottenere chiarimenti o qualsiasi ulteriore informazione a riguardo.

Nel caso in cui l'utente non si ritenga soddisfatto delle risposte ricevute può rivolgersi al Responsabile del Servizio o utilizzare e forme di segnalazione o reclamo previste dalla presente Carta.

### **SUGGERIMENTI, RECLAMI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO – CANALI DI COMUNICAZIONE**

E' possibile presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio usufruito inviando l'apposito modulo tramite PEC o mail agli indirizzi di seguito indicati oppure consegnando lo stesso direttamente agli operatori.

### **RIFERIMENTI**

#### **Contatti Sportello Unico Edilizia**

Telefono: 0381 299 260 - 314 (attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 10.30 alle 13)

Pec: [suevigevano@pec.it](mailto:suevigevano@pec.it) - Email: [gr-servizioediliziaprivata@comune.vigevano.pv.it](mailto:gr-servizioediliziaprivata@comune.vigevano.pv.it)

#### **Contatti Sportello Unico Attività produttive**

Telefono: 0381 299 270 - 263 (attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 10.30 alle 13)

Pec: [suapvigevano@pec.it](mailto:suapvigevano@pec.it) - Email: [gr-suap@comune.vigevano.pv.it](mailto:gr-suap@comune.vigevano.pv.it)

#### **Numero diretto per operatori Fiere e Mercati**

Telefono: 0381 299 379 - 364

#### **Contatti Ufficio Controllo Edilizio, Sismica, Pubblici Spettacoli**

Telefono: 0381 299 409 (attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 10.30 alle 13)

Pec: [suevigevano@pec.it](mailto:suevigevano@pec.it) - Email: [gr-servizioediliziaprivata@comune.vigevano.pv.it](mailto:gr-servizioediliziaprivata@comune.vigevano.pv.it)

#### **Responsabile del Servizio**

Arch. Federica Bertoletti

Telefono segreteria: 0381 299 260 – 314 (attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 10.30 alle 13)

Email: [fbertoletti@comune.vigevano.pv.it](mailto:fbertoletti@comune.vigevano.pv.it)



### **MODULO PRESENTAZIONE SEGNALAZIONI, RECLAMI E SUGGERIMENTI**

**Servizio**  
**Edilizia Privata-Sportello Unico Edilizia-SUE**  
**Sportello Unico Attività Produttive-SUAP**  
**Controllo Pubblici Spettacoli e Sicurezza Pubblica**  
**del Comune di VIGEVANO**

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_,  
nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_,  
residente a \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_,  
Tel. \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

#### **Segnala quanto segue:**

---

---

---

Vigevano, \_\_\_\_\_

IN FEDE

---