



**COMUNE DI PANTELLERIA**  
**Provincia di Trapani**

**CARTA DEI SERVIZI**

**SUAP – SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE**

**SUAP**

**Giugno 2020**



## SOMMARIO

Norme e Principi Fondamentali.....	pag. 1
Presentazione dei Servizi.....	pag. 2
Rapporti con gli Utenti.....	pag. 4



## PRESENTAZIONE DEI SERVIZI

È compito dello SUAP assicurare il tutoraggio di tutte le pratiche dei seguenti Servizi in istruttoria con i relativi procedimenti, nonché monitorare i rapporti con gli Enti esterni e con i Servizi interni, quali il Servizio Lavori Pubblici, Urbanistica, Polizia Municipale e Tributi. Assicura il monitoraggio e cura tutti i procedimenti inerenti il commercio in sede fissa, quali avvio attività – sub ingresso – variazione – modifica layout e cessazioni.

I Servizi offerti dallo SUAP riguardano:

- Commercio aree private;
- Somministrazione di Alimenti e Bevande;
- Attività informativa/presentazione istanze per acconciatori, barbieri, parrucchieri;
- Attività di monitoraggio autorizzazioni allo scarico delle attività produttive;
- Attività informativa e di presentazione istanze A.U.A. (Autorizzazione Unica Ambientale) – Tipologia artigianato di servizi (autoriparatori: meccanico, elettrauto, gommista, carrozzerie, fabbro, falegname, autolavaggi, laboratorio odontotecnico);
- Attività informativa e di presentazione istanze per artigianato – Tipologia artigianato produzione alimenti (panifici, laboratorio pasticceria, gelateria, pizzeria, panineria, gastronomia etc...);
- Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive – Tipologia Affittacamere;
- Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive – Tipologia B&B;
- Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive – Tipologia Alberghi;
- Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive – tipologia Campeggi;
- Attività di informazione e di presentazione istanze per strutture ricettive – Case per Ferie;
- Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive – Tipologia Case appartamenti vacanze;
- Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive – Tipologia Ostelli;
- Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive – Tipologia Case di riposo;
- Attività informativa e di presentazione istanze per noleggio senza conducente – noleggio con conducente e Taxi;



## RAPPORTI CON I CITTADINI E CON GLI UTENTI

### 1. L'Ascolto e la Tutela dei Cittadini e degli Utenti

L'Ascolto dei Cittadini e degli Utenti è un Impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale per costruire nuove Relazioni di Fiducia e di Comunicazione, per sviluppare la Cultura della Qualità e del Miglioramento continuo. Dialogare con i Cittadini e, nello specifico del Servizio, con gli Utenti, significa anche riconoscer Loro il Diritto di:

- a. fare le segnalazioni di mal funzionamento o di disservizio;
- b. presentare reclami;
- c. ricevere risposte;
- d. fare proposte di miglioramento.

Il Servizio SUAP si sente, pertanto, impegnato a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di “non qualità” circa le prestazioni offerte, in quanto ritiene indispensabile utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con i Cittadini/Utenti. Obiettivo prioritario è cercare di comprendere i diversi motivi e le cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei Cittadini/Utenti, al fine del miglioramento del Servizio stesso.

A tal fine, il Servizio SUAP ha predisposto, secondo quanto stabilito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, alcuni strumenti e modalità per garantire concretamente il Diritto dei Cittadini/Utenti sia ad essere ascoltati sia ad essere tutelati in caso di mancato rispetto degli impegni previsti e contenuti nella Carta dei Servizi.

### 2. Strumenti e Modalità: reclami, suggerimenti/proposte

È possibile presentare reclami e/o suggerimenti/proposte utilizzando l'apposito Modello predisposto dal Servizio SUAP (disponibile nell'apposita Area del Sito Istituzionale), consegnandolo all'Ufficio Protocollo del Comune di Pantelleria (tel. 0923/695064), sia recandosi personalmente -nelle giornate dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:30 alle ore 13:30 e Martedì e Giovedì dalle ore 16:00 alle ore 18:00- che per via email ([protocollo@comunepantelleria.it](mailto:protocollo@comunepantelleria.it); PEC: [protocollo.pec@comunepantelleria.it](mailto:protocollo.pec@comunepantelleria.it)).

Il Servizio SUAP, compatibilmente con gli adempimenti necessari, risponderà nei tempi più rapidi e, comunque, non oltre i 30 giorni dall'avvenuta ricezione.

Grazie alle Segnalazioni inoltrate, i Cittadini/Utenti contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi ed al miglioramento continuo dei Servizi offerti. Alla data attuale, è in fase progettuale la possibilità di effettuare, con cadenza annuale, indagini di *Customer Satisfaction* al fine di verificare il gradimento del Servizio presso la Cittadinanza/Utenza, che verrà pubblicata nell'apposita sezione di Amministrazione Trasparente – Servizi Erogati – Carte dei Servizi e standard di qualità.