COMUNE DI PALERMO

CARTA DEI SERVIZI

al COMMERCIO e alle ATTIVITÀ PRODUTTIVE

Aggiornata a febbraio 2024

INDICE

Cos'è la Carta dei Servizi

1. Introduzione
2. Caratteristiche di questa Carta

A. Norme e Principi

1. Principi fondamentali
2. Principali riferimenti normativi

B. Presentazione del Servizio

1. Finalità, caratteristiche, organizzazione e attività del Servizio. Cosa offriamo, a chi si rivolge, modalità di accesso dei seguenti servizi:

ELENCO DEI SERVIZI AL COMMERCIO E AA.PP.

servizio n. 1	Sportello di Accompagnamento al Cittadino ed Infopoint
servizio n. 2	Promozione e Sviluppo imprenditoriale
servizio n. 3	AUA - Parcheggi ex art. 29 - Impianti di deposito e di distribuzione di oli minerali e di carburanti - Stazioni radio base
servizio n. 4	Commercio aree private - Autorizzazioni
servizio n. 5	Commercio aree private - Scia
servizio n. 6	Somministrazione alimenti e bevande - Attività informativa e di presentazione istanze per acconciatori, barbieri e parrucchieri - Attività informativa e di presentazione istanze per artigianato - Tipologia artigianato produzione alimenti (panifici, laboratori pasticceria gelateria pizzeria gastronomia) meccanico, elettrauto, gommista, carrozziere, etc. - Attività informativa per tatuaggi e piercing - Attività informativa e di presentazione istanze estetisti ed affitto di cabina.
servizio n. 7	Attività ricettive (b&b, affittacamere, alberghi, campeggi, case per ferie, case per vacanza, ostelli) - Attività case di riposo - Attività di facchinaggio - Attività di pulizia, disinfezione, sanificazione, ecc. - Attività fisico motoria - Attività funeraria - Attività veterinarie (cliniche, ospedali, lab. di analisi) - Attività veterinarie (studio, ambulatorio) - Attestato per qualifica di imprenditore agricolo - DIA inizio attività di operatore del settore alimentare produttore primario - Istruttore di tiro a segno - Attività di vendita per imprenditori agricoli - Attività di fisioterapia. Attività agenzie d'affari - Attività registrazione spettacolo viaggiante - Attività autorimesse e parcheggi a cielo aperto - vidimazione tabelle di giochi proibiti in P.E.
servizio n. 8	Attività informativa e di presentazione istanze finalizzate al rilascio di autorizzazioni per la concessione di aree pubbliche per l'esercizio del commercio (Tip. A), Autorizzazioni temporanee su suolo pubblico, commercio itinerante - Servizio Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive – tipologia Stabilimenti balneari
servizio n. 9	Mercati Generali (Ittico e Ortofrutticolo)
servizio n. 10	Mercatini rionali settimanali (tip. B)

servizio n. 11	Attività informativa e di presentazione istanze per noleggio senza conducente – noleggio con conducente (Trazione animale, autovetture etc…) - Trasporto taxi
servizio n. 12	Affissioni - Autorizzazioni temporanee di pubblicità - Autorizzazioni permanenti di pubblicità
servizio n. 13	Concessioni permanenti di suolo pubblico per elementi di arredo per esercizi commerciali dehors, fioriere, rastrelliere - Concessioni permanenti di suolo pubblico per tende - Concessioni permanenti di suolo pubblico per luminali
servizio n. 14	Concessioni temporanee di suolo pubblico per manifestazioni
servizio n. 15	Concessioni permanenti di suolo pubblico per impianti di distribuzione carburanti
servizio n. 16	Concessioni temporanee di suolo pubblico per scavi ed armadi stradali - Concessioni temporanee di suolo pubblico per ponteggi, steccati, cassoni scarrabili, piattaforme aeree, traslochi
Servizio n. 17	Permesso di costruire (PdC), Permesso di costruire in sanatoria (PdCs), Permesso di costruire convenzionato (PdCc), Segnalazione certificata agibilità (Sca), Scia lett. f, Scia lett. g, Comunicazione inizio lavori asseverata (CILA)
Servizio n. 18	Permesso di costruire in sanatoria (PdCs)
Servizio n. 19	Segnalazione certificata agibilità (Sca)
Servizio n. 20	Scia lett. f
Servizio n. 21	Scia lett. g
Servizio n. 22	Comunicazione inizio lavori asseverata (CILA)

2. Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità e diritto al rimborso (Tabella 1)

C. Rapporti con i cittadini

1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente
2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, rimborsi e indagini di soddisfazione

D. Informazioni utili

1. Recapiti, orari, responsabili del procedimento **(Tabella 2)**
2. Cosa fare per…..(*FAQ*)

Cos'è la Carta dei Servizi

Introduzione

La Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive ha un duplice scopo:

- informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e come si fa per usufruirne;
- favorire un rapporto diretto tra il Servizio e i propri utenti, impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini.

Caratteristiche di questa Carta

La *Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive* descrive i servizi erogati ai cittadini in materia di Lavoro, Impresa e Sviluppo Attività Produttive, allo scopo di informare gli utenti in modo trasparente e completo sui servizi resi dall'Area e sulle modalità di fruizione e/o accesso con particolare riferimento ai servizi che hanno ad oggetto l'esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi come avvio, trasformazione, ristrutturazione, riconversione, ampliamento, trasferimento, nonché cessazione e riattivazione delle suddette attività nonché la concessione di suolo pubblico temporanea e permanente, autorizzazioni temporanee e permanenti di pubblicità e pubbliche affissioni.

La Carta ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato. In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte "variabile" composta da alcune tabelle relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno per l'introduzione di progetti di miglioramento e/o la necessità di apportare aggiornamenti a seguito dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

Le variazioni avverranno attraverso la compilazione di alcune tabelle di aggiornamento annuali:

- **TABELLA 1**: per gli aggiornamenti degli standard qualitativi dei servizi erogati,
- **TABELLA 2:** per gli aggiornamenti delle informazioni utili (Responsabili del servizio e del procedimento, recapiti, orari,…)
- **TABELLA 3**: relativa alla misurazione dei risultati conseguiti e alla verifica del rispetto degli standard prefissati,
- **TABELLA 4:** relativa alla misurazione dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai progetti di miglioramento,

A. Norme e principi

1. Principi fondamentali

La Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive, si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

Sono garantite le stesse opportunità e il medesimo servizio a tutti i cittadini-utenti indipendentemente dal genere, provenienza nazionale, orientamento sessuale o affettivo, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Imparzialità

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono, assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione delle prestazioni ed eliminando ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.

Continuità

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni se non nei casi previsti dalla normativa di settore e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

Chiarezza e trasparenza

Al cittadino-utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Efficacia ed efficienza

Il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti e, quindi attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prima risposta ad una domanda di prestazione od intervento, la programmazione integrata delle varie attività, il monitoraggio periodico e la valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.

Partecipazione

Viene garantita la partecipazione del cittadino-utente all'erogazione delle prestazioni, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Viene inoltre acquisita periodicamente la valutazione dell'utenza riguardo alla qualità delle prestazioni rese.

2. Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi della Carta sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica. Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000. Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- D.Lgs n. 286 del 30 luglio 1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi". Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.
- Altri riferimenti normativi consultabili al link: http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.jsp?modo=tabella

B. Presentazione dei Servizi - Finalità, caratteristiche, organizzazione e attività del Servizio. Cosa offriamo, a chi si rivolge, modalità di accesso dei seguenti servizi

ELENCO DEI SERVIZI AL COMMERCIO E AA.PP.

servizio n. 1	Sportello di Accompagnamento al Cittadino ed Infopoint
servizio n. 2	Promozione e Sviluppo imprenditoriale
servizio n. 3	AUA - Parcheggi ex art. 29 - Impianti di deposito e di distribuzione di oli minerali e di carburanti - Stazioni radio base
servizio n. 4	Commercio aree private - Autorizzazioni
servizio n. 5	Commercio aree private - Scia
servizio n. 6	Somministrazione alimenti e bevande - Attività informativa e di presentazione istanze per acconciatori, barbieri e parrucchieri - Attività informativa e di presentazione istanze per artigianato - Tipologia artigianato produzione alimenti (panifici, laboratori pasticceria gelateria pizzeria gastronomia) meccanico, elettrauto, gommista, carrozziere, etc. - Attività informativa per tatuaggi e piercing - Attività informativa e di presentazione istanze estetisti ed affitto di cabina.
servizio n. 7	Attività ricettive (b&b, affittacamere, alberghi, campeggi, case per ferie, case per vacanza, ostelli) - Attività case di riposo - Attività di facchinaggio - Attività di pulizia, disinfezione, sanificazione, ecc. - Attività fisico motoria - Attività funeraria - Attività veterinarie (cliniche, ospedali, lab. di analisi) - Attività veterinarie (studio, ambulatorio) - Attestato per qualifica di imprenditore agricolo - DIA inizio attività di operatore del settore alimentare produttore primario - Istruttore di tiro a segno - Attività di vendita per imprenditori agricoli - Attività di fisioterapia. Attività agenzie d'affari - Attività registrazione spettacolo viaggiante - Attività autorimesse e parcheggi a cielo aperto - vidimazione tabelle di giochi proibiti in P.E.
servizio n. 8	Attività informativa e di presentazione istanze finalizzate al rilascio di autorizzazioni per la concessione di aree pubbliche per l'esercizio del commercio (Tip. A), Autorizzazioni temporanee su suolo pubblico, commercio itinerante - Servizio Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive – tipologia Stabilimenti balneari
servizio n. 9	Mercati Generali (Ittico e Ortofrutticolo)
servizio n. 10	Mercatini rionali settimanali (tip. B)
servizio n. 11	Attività informativa e di presentazione istanze per noleggio senza conducente – noleggio con conducente (Trazione animale, autovetture etc…) - Trasporto taxi
servizio n. 12	Affissioni - Autorizzazioni temporanee di pubblicità - Autorizzazioni permanenti di pubblicità
servizio n. 13	Concessioni permanenti di suolo pubblico per elementi di arredo per esercizi commerciali dehors, fioriere, rastrelliere - Concessioni permanenti di suolo pubblico per tende - Concessioni permanenti di suolo pubblico per luminali
servizio n. 14	Concessioni temporanee di suolo pubblico per manifestazioni
servizio n. 15	Concessioni permanenti di suolo pubblico per impianti di distribuzione carburanti
servizio n. 16	Concessioni temporanee di suolo pubblico per scavi ed armadi stradali - Concessioni temporanee di suolo pubblico per ponteggi, steccati, cassoni scarrabili, piattaforme aeree, traslochi

Servizio n. 17	Permesso di costruire (PdC), Permesso di costruire in sanatoria (PdCs), Permesso di costruire convenzionato (PdCc), Segnalazione certificata agibilità (Sca), Scia lett. f, Scia lett. g, Comunicazione inizio lavori asseverata (CILA)
Servizio n. 18	Permesso di costruire in sanatoria (PdCs)
Servizio n. 19	Segnalazione certificata agibilità (Sca)
Servizio n. 20	Scia lett. f
Servizio n. 21	Scia lett. g
Servizio n. 22	Comunicazione inizio lavori asseverata (CILA)

1.1 Servizio Sportello di Accompagnamento al Cittadino ed Infopoint

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Fornire una migliore, dettagliata e tempestiva funzione informativa all'utente soprattutto nelle fasi preliminari alla presentazione telematica dell'istanza con conseguenti risparmi di tempo e denaro per il cittadino stesso e per l'impresa.

L'utente che accede allo Sportello riceve, con competenza, professionalità, semplificazione e ottimizzazione delle procedure, tutte le informazioni inerenti agli adempimenti necessari per una corretta presentazione delle pratiche di competenza del SUAP e/o servizi di intermediazione per lo sviluppo economico e produttivo delle attività imprenditoriali.

Inoltre presso lo sportello è possibile presentare richiesta di accesso agli atti secondo la normativa vigente, presentando apposita richiesta ed allegando il documento di identità.

Cosa offriamo:

- accesso agli atti amministrativi;
- informazioni sulle modalità di presentazione telematica delle istanze a mezzo PEC, Suap Online;
- informazioni riguardanti le modalità, procedure, modulistica e documentazione prevista per la presentazione delle istanze, necessarie allo svolgimento di un'attività produttiva: apertura, chiusura, sub ingresso, pubblicità, suolo pubblico;
- servizi di intermediazione nel settore del mercato del lavoro. Al riguardo si propone di favorire l'incontro tra coloro che sono in cerca di occupazione e le aziende che ne dovessero fare richiesta

A chi si rivolge:

A tutti i cittadini – Attività imprenditoriali e produttive

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

Per la fruizione del servizio l'utente potrà essere ricevuto previo appuntamento da concordare con il funzionario di riferimento il cui nominativo e recapiti sono indicati nella tabella 2, o da fissare tramite il portale Super@-agenda appuntamenti.

Inoltre è stato attivato un servizio di prima accoglienza e rilascio informazioni di base a cui è possibile accedere in presenza tutti i giorni durante gli orari di apertura dell'Area.

L'accesso agli atti è disponibile, previa presentazione di apposita richiesta da inviare a mezzo pec agli indirizzi sviluppoeconomico@cert.comune.palermo.it e suap@cert.comune.palermo.it per chiunque abbia interesse reale alla documentazione richiesta e/o per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti
L'utente può anche accedere al servizio, online, tramite la piattaforma web Super@ al link di seguito riportato dove è possibile reperire e scaricare la necessaria modulistica ed acquisire le informazioni di base:
http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera

Organizzazione:
Lo sportello ha sede in Via Ugo La Malfa n.34 – Palermo presso l'Area dello Sviluppo Economico, piano III.

Giorni e Orari di ricevimento:
previo appuntamento da fissare tramite il portale Super@-agenda appuntamenti:

- Martedì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 – ricevimento in presenza
- Mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 17.00 - ricevimento on line

Servizio di prima accoglienza e rilascio informazioni di base: in presenza tutti i giorni durante gli orari di apertura dell'Area

1.2. Promozione e Sviluppo Imprenditoriale

Finalità specifiche e Cosa offriamo:
L'Ufficio svolge attività di consulenza e promozione per le imprese, anche a vocazione turistica, formazione imprenditoriale, marketing territoriale, analisi socio economiche.

A chi si rivolge:
A tutti i cittadini – Attività imprenditoriali/produttive – Associazione ed Enti vari.

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:
Per la fruizione del servizio l'utente potrà essere ricevuto previo appuntamento da concordare con il funzionario di riferimento il cui nominativo e recapiti sono indicati nella tabella 2, o da fissare tramite il portale Super@-agenda appuntamenti.
La presentazione delle pratiche potrà essere effettuata inviando una mail o una pec agli indirizzi:
assessoratoattivitaproduttive@comune.palermo.it
assessoratoattivitaproduttive@cert.comune.palermo.it

Organizzazione
Il Servizio ha sede in Via Ugo La Malfa 34 - Palermo

Giorni e Orari di apertura al pubblico:
Tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 13.00

1.3. Supporto Tecnico

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Il servizio svolge attività istruttoria e definizione per il rilascio Autorizzazione Unica Ambientale (A.U.A.) per emissioni fumi in atmosfera, scarico in pubblica fognatura e valutazione impatto acustico.

Istruzione e definizione per il rilascio delle autorizzazioni per l'installazione e riconversione di Stazioni Radio Base (S.R.B.) di telefonia mobile;

Istruzione e definizione delle istanze relative alla richiesta di nulla-osta annuale per l'utilizzo provvisorio a parcheggio ex. artt. 24 e 29 N.T.A.

Istruttoria e definizione relativa alle autorizzazioni contenitori-distributori mobili o rimovibili di tipo omologato e per depositi industriali per il ciclo produttivo e ad uso privato in materia di carburanti;

Attività di supporto endoprocedimentale agli Uffici dell'Area per gli aspetti tecnici connessi al rilascio dei provvedimenti di competenza degli stessi;

A chi si rivolge:

A tutti i cittadini – Attività imprenditoriali e produttive

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

Per la fruizione del servizio l'utente potrà essere ricevuto previo appuntamento da concordare con il funzionario di riferimento il cui nominativo e recapiti sono indicati nella tabella 2, o da fissare tramite il portale Super@-agenda appuntamenti.

Per la presentazione delle pratiche, che può avvenire esclusivamente per via telematica, il cittadino/utente dovrà accreditarsi al portale Impresainungiorno al link
https://www.impresainungiorno.gov.it/web/guest/comune?codCatastale=G273

Organizzazione:

Il Servizio Tecnico ha sede in Via Ugo La Malfa 34 - Palermo

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

previo appuntamento da fissare tramite il portale Super@-agenda appuntamenti

- Lunedì dalle 10:00 alle 12.30
- Mercoledì dalle 15.00 alle 17.00

Quanto costa il servizio:

Tariffe e canoni dei servizi determinati come da delibera n. G.M. n. 235 del 31/07/2023.

Marca da bollo di € 16,00

I versamenti per i diritti di istruttoria e di segreteria di competenza del SUAP dovranno essere effettuati sul conto corrente n. 218100 cod. IBAN IT19K0100504600000000218100.

Per i versamenti effettuati tramite bonifico bancario è necessario indicare il CRO/TRN per il buon esito dell'operazione.

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

La modulistica sul nuovo portale Impresainungiorno è stata sostituita da un *form* da compilare on line collegandosi al seguente link:
https://www.impresainungiorno.gov.it/web/guest/comune?codCatastale=G273

1.4 e 1.5 - Servizio Commercio Area Privata Autorizzazioni e Scia (esercizi di vicinato – medie strutture- grandi strutture – forme speciali di vendita).

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Ogni adempimento relativo a Segnalazioni certificate inizio attività, Autorizzazioni medie e grandi strutture di Vendita ed Autorizzazioni di altra natura (temporanee, oggetti preziosi etc…), Accesso agli atti.

Il servizio svolge attività di istruttoria e definizione delle pratiche di commercio al dettaglio su area privata. Per detta attività si intende quella svolta da chiunque professionalmente acquista merci in nome e per conto proprio e le rivende, su aree private o mediante altre forme di distribuzione, direttamente al consumatore finale. Con la modifica apportata dall'art. 43 della Legge n. 3/2024 nei comuni con popolazione residente superiore a 100mila abitanti gli **esercizi di vicinato** sono quelli aventi superficie di vendita non superiore a 600 mq. Nei comuni con popolazione residente superiore a 100mila abitanti le **medie strutture** sono quegli esercizi aventi superficie di vendita compresa tra 601 e 2000 mq. Nei comuni con popolazione residente superiore a 100 mila abitanti le **grandi strutture** sono quelle aventi superficie di vendita superiore a 2001 mq.

La superficie di vendita di un esercizio commerciale è l'area destinata alla vendita, compresa quella occupata da banchi, scaffalature e simili. Non costituisce superficie di vendita quella destinata a magazzini, depositi, locali di lavorazione, uffici e servizi.

I generi merceologici sono suddivisi in: **Settore alimentare** (inclusi mangimi per animali) e **Settore non alimentare**;

Le **forme speciali di vendita al dettaglio** sono le seguenti:

1) la vendita a favore di dipendenti da parte di enti o imprese, pubblici o privati, di soci di cooperative di consumo, di aderenti a circoli privati, nonché la vendita nelle scuole, negli ospedali e nelle strutture militari esclusivamente a favore di coloro che hanno titolo ad accedervi (spacci interni)

2) la vendita per mezzo di apparecchi automatici;

3) la vendita per corrispondenza o tramite televisione o altri sistemi di comunicazione anche multimediali;

4) la vendita presso il domicilio dei consumatori

A chi si rivolge:

A tutti i cittadini – Attività imprenditoriali e produttive

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

Per la fruizione del servizio l'utente potrà essere ricevuto previo appuntamento da concordare con il funzionario di riferimento il cui nominativo e recapiti sono indicati nella tabella 2, o da fissare tramite il portale Super@-agenda appuntamenti.

Per la presentazione delle pratiche, che può avvenire esclusivamente per via telematica, il cittadino/utente dovrà accreditarsi al portale Impresainungiorno al link
https://www.impresainungiorno.gov.it/web/guest/comune?codCatastale=G273

Organizzazione:

Il Servizio Commercio su area privata ha sede in Via Ugo La Malfa 34 - Palermo

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

previo appuntamento da fissare tramite il portale Super@-agenda appuntamenti

- Lunedì dalle 10:00 alle 12.30
- Mercoledì dalle 15.00 alle 17.00

Quanto costa il servizio:

Tariffe e canoni come da deliberazione di G.M. n. 235 del 31/07/2023.
Marca da bollo di € 16,00
I versamenti per i diritti di istruttoria e di segreteria di competenza del SUAP dovranno essere effettuati sul conto corrente n. 218100 cod. IBAN IT19K0100504600000000218100.
Per i versamenti effettuati tramite bonifico bancario è necessario indicare il CRO/TRN per il buon esito dell'operazione.

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

La modulistica sul nuovo portale Impresainungiorno è stata sostituita da un form da compilare on line collegandosi al seguente link:
https://www.impresainungiorno.gov.it/web/guest/comune?codCatastale=G273

1.6 Servizio Somministrazione di Alimenti e Bevande - acconciatori, barbieri, parrucchieri ed affitto di poltrona nelle attività di barbiere, parrucchiere e mestieri affini – per tipologia artigianato di servizi (autoriparatori: meccanico, elettrauto, gommista, carrozziere, fabbro, falegname, autolavaggi, laboratorio odontotecnico) – tipologia artigianato produzione alimenti (panifici, laboratori pasticceria gelateria, pizzeria, panineria, gastronomia etc.) - Servizio Attività informativa e di presentazione istanze tatuaggi e piercing - Servizio Attività informativa e di presentazione istanze estetisti ed affitto di cabina .

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Adempimenti relativi a Segnalazioni certificate inizio attività. Accesso agli atti

- Il servizio svolge attività di istruttoria e definizione delle pratiche *di somministrazione di alimenti e bevande*.
  Per detta tipologia si intendono quelle attività dove avviene il consumo sul posto di cibi e bevande, in locali o superfici aperte al pubblico opportunamente attrezzate. Nel caso in cui l'attività viene svolta su area privata la normativa di base è la Legge n.287 del 25/08/91, modificata dal D. Lgs. 59 del 2010 e dal D. Lgs. 147 del 2012. Le Tipologie previste dall'art. 5 comma 1 della Legge 287/91:
  Tip. A: esercizi di ristorazione, per la somministrazione di pasti e di bevande (ristoranti trattorie, pizzerie, birrerie ed esercizi similari);
  Tip. B: esercizi per la somministrazione di bevande (comprese quelle alcoliche), di latte, di dolciumi, di prodotti di gastronomia (bar, caffè, gelaterie, pasticcerie ed esercizi similari);
  Tip. C: esercizi di cui alle tipologie A e B, in cui la somministrazione di alimenti e bevande viene effettuata congiuntamente ad attività di trattenimento e svago (sale da ballo, locali notturni, stabilimenti balneari ed esercizi similari);
  Tip. D: esercizi di cui alla tipologia B nei quali è esclusa la somministrazione di bevande alcooliche di qualsiasi gradazione
- Il servizio svolge, altresì, attività di istruttoria e definizione delle pratiche di **attività di barbiere e parrucchiere** uomo/donna
  Tali attività comprendono le seguenti prestazioni:
  Rasatura della barba; -Lavaggio, taglio, decolorazione e tintura dei capelli; Messa in piega, ondulazione, stiratura dei capelli; -Acconciatura (applicazione di lozioni, lacche, brillantine; applicazione di parrucche); -Manicure e pedicure estetico ai sensi dell'art.9 L.1/90.
  Tali attività possono essere svolte con l'applicazione dei prodotti cosmetici definiti tali ed elencati e regolamentati dalla L. 11/10/86 n.713 e successive modifiche ed integrazioni.

L'affitto di poltrona o cabina nelle attività di barbiere, parrucchiere e mestieri affini prevede la facoltà per il titolare dell'attività di acconciatore di concedere in uso, tramite la stipulazione di apposito contratto uno o più postazioni di lavoro ad altro soggetto che, in veste di imprenditore in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla normativa di settore esercita in modo autonomo la propria attività

- Il servizio svolge attività di istruttoria e definizione delle pratiche relative **ad attività artigianali**
  È *imprenditore artigiano* colui che esercita personalmente professionalmente e in qualità di titolare l'impresa artigiana, assumendone la piena responsabilità con tutti gli oneri e i rischi inerenti alla sua direzione e gestione e svolgendo in misura prevalente il proprio lavoro, anche manuale, nel processo produttivo. È altresì artigiana l'impresa che nei limiti dimensionali previsti dalle norme è costituita ed esercitata in forma di società a responsabilità limitata con unico socio, in forma di società in accomandita semplice.
- Il servizio svolge attività di istruttoria e definizione delle pratiche relative ad istanze per **tatuaggi e piercing**.
  L'attività di **tatuaggio** comprende tutte le tecniche atte ad introdurre nel derma umano pigmenti di uno o più colori che, una volta stabilizzatisi, danno forma al cosiddetto tatuaggio ornamentale, per sua natura indelebile e perenne. L'attività di piercing consiste in un trattamento cruento finalizzato all'inserimento di anelli e metalli di diversa forma e fattura in varie zone del corpo.
  I componenti del comitato tecnico interistituzionale, costituito con il protocollo d'intesa stipulato tra lo Sportello Unico e l'ASL n.6 di Palermo, alla presenza del Commissario dello Stato per la Regione Siciliana, nonché dell'Assessorato Regionale alla Sanità, nel corso della seduta del 09/11/00 hanno convenuto che, in assenza di una specifica legislazione sia nazionale che regionale né tanto meno di disposizioni amministrative della Regione Siciliana appare opportuno addivenire alla conclusione che né lo Sportello Unico né l'ASL possano procedere al rilascio di un provvedimento autorizzativo.
- Il servizio svolge attività di istruttoria e definizione delle pratiche relative ad istanze per estetisti.
  L'attività di estetista comprende tutte le prestazioni ed i trattamenti eseguiti sulla superficie del corpo umano il cui scopo esclusivo o prevalente sia quello di mantenerne e proteggerne l'aspetto estetico e di migliorarlo attraverso l'eliminazione o attenuazione di inestetismi presenti.
  Sono escluse dall'attività di estetista le prestazioni di carattere medico-terapeutico proprie delle professioni sanitarie e dalle arti ausiliarie previste dal testo unico delle leggi sanitarie, approvato con R.D. 27/07/1934 N. 1265 e successive modificazioni ed integrazioni.
  L'attività di estetista può essere svolta con l'attuazione di tecniche manuali, con l'utilizzazione degli apparecchi elettromeccanici per uso estetico consentiti dalla normativa vigente secondo le disposizioni di cui al comma 1 art.10 L.1/90 e successive modificazioni e con l'applicazione dei prodotti cosmetici definiti tali ed elencati e regolamentati dalla L. 11/10/86 n.713 e successive modifiche ed integrazioni.
  Le attività di truccatore, visagista, massaggiatore facciale, depilatore, manicure e pedicure estetico denominate "mestieri affini" dalla L. 23/12/1970 n. 1142, rientrano tra le attività di estetista.
  N.B.: Per l'esercizio delle suddette attività è necessario il possesso della qualificazione professionale rilasciata dalla Commissione Provinciale per l'Artigianato presso la C.C.I.A.A

A chi si rivolge:

A tutti i cittadini – Attività imprenditoriali e produttive

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

Per la fruizione del servizio l'utente potrà essere ricevuto previo appuntamento da concordare con il funzionario di riferimento, il cui nominativo e recapiti sono indicati nella tabella 2 o da fissare tramite il portale Super@-agenda appuntamenti.

Per la presentazione delle pratiche, che può avvenire esclusivamente per via telematica, il cittadino/utente dovrà accreditarsi al portale Impresainungiorno al link
https://www.impresainungiorno.gov.it/web/guest/comune?codCatastale=G273

Organizzazione:
Il Servizio Somministrazione e artigianato ha sede in Via Ugo La Malfa 34 - Palermo

Giorni e Orari di apertura al pubblico:
previo appuntamento da fissare tramite il portale Super@-agenda appuntamenti
- Lunedì dalle 10:00 alle 12.30
- Mercoledì dalle 15.00 alle 17.00

Quanto costa il servizio:
Tariffe e canoni come da deliberazione di G.M. n. 235 del 31/07/2023.
I versamenti per i diritti di istruttoria e di segreteria di competenza del SUAP dovranno essere effettuati sul conto corrente n. 218100 cod. IBAN IT19K0100504600000000218100.
Per i versamenti effettuati tramite bonifico bancario è necessario indicare il CRO/TRN per il buon esito dell'operazione.

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:
La modulistica sul nuovo portale Impresainungiorno è stata sostituita da un form da compilare on line collegandosi al seguente link:
https://www.impresainungiorno.gov.it/web/guest/comune?codCatastale=G273

1.7 Servizio Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive – tipologie Affittacamere - Bed and Breakfast - Alberghi - Campeggi - Case per Ferie - Case appartamenti vacanze - Case appartamenti vacanze – Ostelli - Case di riposo – Servizio di facchinaggio; Servizio Autorimesse e parcheggio a cielo aperto - giornale degli affari - Servizio Agenzie d'affari - Servizio Registrazione attività di spettacolo viaggiante - Servizio Manifestazioni di sorte locali - Servizio Svincolo depositi cauzionali - Vidimazione tabelle giochi proibiti in P.E.

Finalità specifiche e Cosa offriamo:
Adempimenti relativi a Segnalazioni certificate inizio attività. Accesso agli atti
Il servizio svolge attività di istruttoria e definizione delle pratiche relative ad istanze per

- strutture *ricettive-affittacamere*. Ai sensi dell'art. 3 della L.R. 06/04/1996 n. 27 gli *esercizi di Affittacamere* sono strutture composte da non più¨ di sei camere ubicate in non più¨ di due appartamenti ammobiliati in uno stesso stabile nei quali sono forniti alloggio, ed eventualmente servizi complementari. Ai sensi del Decreto Assessore Regionale del Turismo, delle Comunicazioni e dei Trasporti del 11/06/2001 che detta i requisiti per la classifica delle aziende turistico-ricettive, elencate all'art. 3 della L.R. 06/04/1996, per il quinquennio 2002/2006, gli alloggi e gli eventuali servizi complementari sono forniti anche giornalmente ed in forma imprenditoriale, senza l'obbligo della dimora del titolare. L'esercizio imprenditoriale dell'attività di affittacamere è subordinato al rilascio di un'autorizzazione amministrativa unica, da parte dello Sportello Unico per le Attività Produttive

(S.U.A.P.) - previa verifica dei requisiti oggettivi e soggettivi, e del rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, norme edilizio-urbanistiche, igienico-sanitarie.

- strutture ricettive-*bed and breakfast*. Per tale attività si intende: "Ricettività nella propria abitazione con un massimo di tre camere con non più di quattro posti letto per camera".
- strutture ricettive- alberghi. Gli *alberghi* sono esercizi ricettivi aperti al pubblico a gestione unitaria, che forniscono alloggio, eventualmente vitto ed altri servizi accessori, in camere ubicate in uno o più stabili o in parte di stabile
- strutture ricettive-Campeggi. I *campeggi* sono esercizi ricettivi aperti al pubblico. I parametri di classifica sono determinati dalla legge regionale 13 marzo 1982, n. 14.
- *Case per ferie,* che sono le strutture ricettive attrezzate per il soggiorno di persone o gruppi gestite, al di fuori dai normali canali commerciali, da enti pubblici, associazioni o enti religiosi operanti senza fine di lucro, per il conseguimento di finalità sociali, culturali, assistenziali, religiose o sportive, nonché da enti o aziende per il soggiorno dei propri dipendenti e loro familiari.
- C*ase ed appartamenti per le vacanze* ovvero gli immobili arredati gestiti in forma imprenditoriale per l'affitto ai turisti, senza offerta di servizi centralizzati, nel corso di una o più stagioni, con contratti aventi validità non superiore ai tre mesi consecutivi.
  La ricettività va distinta tra pubblica e privata. Quella privata e regolamentata dalla legge n. 431/98. La ricettività pubblica in Sicilia e disciplinata, dalla legge regionale n. 27/96. Le case e gli appartamenti per le vacanze di cui al comma 11dell'art. 3 della legge regionale n. 27/96 rientrano nelle tipologie ricettive pubbliche.
  È da sottolineare l'importanza della presenza di questa nuova tipologia in quanto possono essere gestite più case o appartamenti per vacanze da un solo titolare di licenza, senza che lo stesso venga rappresentato da altra persona.
- Gli *Ostelli per la gioventù* che sono le strutture ricettive attrezzate per il soggiorno ed il pernottamento dei giovani, il titolare può nominare un proprio rappresentante, previa autorizzazione del Sindaco, da concedersi su conforme parere del Consiglio di amministrazione dell'Azienda autonoma provinciale per l'incremento turistico.
- *Casa di riposo* ovvero una struttura residenziale collettiva destinata prevalentemente a persone in età pensionabile autosufficienti o parzialmente autosufficienti che per loro scelta preferiscono condurre una vita comunitaria utilizzando servizi collettivi. La casa di riposo deve essere ubicata in centri urbani residenziali od in zone di espansione (Zone assistenziali) collegate anche con mezzi di trasporto pubblico con strutture e presidi sociali e sanitari presenti nel territorio. L'insediamento in edifici di civile abitazione potrà essere consentito, nel rispetto della normativa vigente in materia di abbattimento delle barriere architettoniche, qualora la struttura disponga di ingresso autonomo e di relativo servizio di portineria
- *Esercizio di autorimessa*, che costituisce il ricovero e la custodia di autoveicoli, natanti, roulottes, caravans, motocicli e biciclette. Si includono nella definizione di autorimesse/parcheggi a cielo aperto i parcheggi di veicoli, connessi ad altre attività (quali ad esempio attività di intrattenimento, attività ricettive, somministrazione), in presenza di un servizio di custodia a pagamento, anche temporaneo
- le Scia per l'esercizio dell'attività di *Facchinaggio*;
- Le *Agenzie d'affari* che sono quelle imprese, comunque organizzate, che si offrono come intermediarie nell'assunzione o trattazione di affari altrui, prestando la propria opera a chiunque ne faccia richiesta
- *Spettacolo viaggiante* - si intendono le attrazioni – comunemente chiamate "giostre" – e gli intrattenimenti (le piste Go Kart, l'ottovolante e l'autoscontro etc…). Il servizio svolge attività di attribuzione di un numero di registrazione per singola attrazione.

- Le *manifestazioni di sorte locale*, sono definite in questi termini (Decreto del Presidente della Repubblica n. 430 del 26.10.2001):
  1. **lotterie**, ovvero le manifestazioni di sorte locali realizzate mediante la vendita, *limitata al territorio della provincia*, di biglietti staccati dai registri a matrice, contrassegnati da serie e numerazione progressive, abbinati a uno o più premi secondo l'ordine di estrazione. L'importo complessivo dei biglietti emessi non può superare la somma di euro 51.645,69;
  2. **tombole**, ovvero le manifestazioni di sorte locali effettuate mediante vendita di cartelle contrassegnate da serie e numerazione progressive, portanti una data quantità di numeri dal numero 1 al numero 90, con premi assegnati alle cartelle nelle quali, all'estrazione dei numeri, per prime si sono verificate le combinazioni stabilite. La vendita delle cartelle è *limitata al territorio comunale e ai comuni limitrofi*. Per lo svolgimento di tombole occorre versare una **cauzione**, pari al valore dei premi messi in palio, che comunque non deve superare complessivamente la somma di euro 12.911,42;
  3. **pesche o banchi di beneficenza**, ovvero le manifestazioni di sorte locali realizzate con la vendita di biglietti non a matrice, una parte dei quali è già abbinata ai premi in palio. La vendita è *limitata al territorio comunale* e il ricavato da essa non deve superare la somma di euro 51.645,69.
- il controllo delle richieste di svincolo di deposito cauzionale
- l'attività di istruttoria e definizione delle pratiche relative a richieste di Vidimazione tabelle giochi proibiti in P.E. e Vidimazione giornale degli affari
- SCIA per l'esercizio dell'attività di pulizie, disinfezione, disinfestazione, di derattizzazione e di sanificazione.
- Scia per l'attività fisico motoria.
- istanze per imprese esercenti l'attività funeraria.
- Istanze per attività veterinarie (cliniche, ospedali, laboratori di analisi veterinarie e studio e ambulatorio)
- istanze per attestato di imprenditorie agricolo professionale.
- istanze per dichiarazione di inizio attività per operatore del settore alimentare produttore primario.
- pratiche relative al rilascio/rinnovo dell'autorizzazione di direttore/istruttore di tiro a segno.
- istanze per imprenditori agricoli (vendita diretta di prodotti derivanti in misura prevalente dalla propria impresa).
- istanze per studi di fisioterapia.

A chi si rivolge:
A tutti i cittadini – Attività imprenditoriali e produttive

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:
Per la fruizione del servizio l'utente potrà essere ricevuto previo appuntamento da concordare con il funzionario di riferimento, il cui nominativo e recapiti sono indicati nella tabella 2 o da fissare tramite il portale Super@-agenda appuntamenti.
Per la presentazione delle pratiche, che può avvenire esclusivamente per via telematica, il cittadino/utente dovrà accreditarsi al portale Impresainungiorno al link
https://www.impresainungiorno.gov.it/web/guest/comune?codCatastale=G273

Organizzazione:
La U.O. Servizi Suap ha sede in Via Ugo La Malfa 34 - Palermo

Giorni e Orari di apertura al pubblico:
previo appuntamento da fissare tramite il portale Super@-agenda appuntamenti
- Lunedì dalle 10:00 alle 12.30
- Mercoledì dalle 15.00 alle 17.00

Quanto costa il servizio:
Tariffe e canoni come da deliberazione di G.M. n. 235 del 31/07/2023.
I versamenti per i diritti di istruttoria e di segreteria di competenza del SUAP dovranno essere effettuati sul conto corrente n. 218100 cod. IBAN IT19K0100504600000000218100.
Per i versamenti effettuati tramite bonifico bancario è necessario indicare il CRO/TRN per il buon esito dell'operazione.

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:
La modulistica sul nuovo portale Impresainungiorno è stata sostituita da un form da compilare on line collegandosi al seguente link:
https://www.impresainungiorno.gov.it/web/guest/comune?codCatastale=G273

1.8 Attività informativa e di presentazione istanze finalizzate al rilascio di autorizzazioni per la concessione di aree pubbliche per l'esercizio del commercio (Tip. A), Autorizzazioni temporanee su suolo pubblico, commercio itinerante - Servizio Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive – tipologia Stabilimenti balneari

Finalità specifiche e Cosa offriamo:
Adempimenti relativi ad autorizzazioni per commercio su aree pubbliche (tip. A), segnalazioni certificate di inizio attività
- Per *commercio su aree pubbliche* si intende la vendita di merci al minuto su aree delle quali il comune abbia la disponibilità, attrezzate o no, coperte o scoperte
- Per *Stabilimenti Balneari* si intende pubblici esercizi di norma posti su area in concessione demaniale, attrezzati per la balneazione, l'elioterapia e per altre forme di benessere della persona, con attrezzature idonee a svolgere e a qualificare tali attività, le imprese di gestione di strutture per il turismo nautico, attrezzate per l'ormeggio o la sosta delle imbarcazioni da diporto stazionanti per periodi fissi o in transito, e le imprese di cabotaggio turistico e di noleggio nautico.

A chi si rivolge:
A tutti i cittadini – Attività imprenditoriali e produttive

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:
Per la fruizione del servizio l'utente potrà essere ricevuto previo appuntamento da concordare con il funzionario di riferimento, il cui nominativo e recapiti sono indicati nella tabella 2 o da fissare tramite il portale Super@-agenda appuntamenti.
Per la presentazione delle pratiche, che può avvenire esclusivamente per via telematica, il cittadino/utente dovrà accreditarsi al portale Impresainungiorno al link
https://www.impresainungiorno.gov.it/web/guest/comune?codCatastale=G273

Organizzazione:
Il Servizio ha sede in Via Ugo La Malfa 34 - Palermo.

Giorni e Orari di apertura al pubblico:
previo appuntamento da fissare tramite il portale Super@-agenda appuntamenti
- Lunedì dalle 10:00 alle 12.30
- Mercoledì dalle 15.00 alle 17.00

Quanto costa il servizio:
Tariffe e canoni come da deliberazione di G.M. n. 235 del 31/07/2023.
I versamenti per i diritti di istruttoria e di segreteria di competenza del SUAP dovranno essere effettuati sul conto corrente n. 218100 cod. IBAN IT19K0100504600000000218100.
Per i versamenti effettuati tramite bonifico bancario è necessario indicare il CRO/TRN per il buon esito dell'operazione.

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:
La modulistica sul nuovo portale Impresainungiorno è stata sostituita da un *form* da compilare on line collegandosi al seguente link:
https://www.impresainungiorno.gov.it/web/guest/comune?codCatastale=G273

1.9 Servizio Mercati Generali (Ittico e Ortofrutticolo)

Finalità specifiche e Cosa offriamo:
- il rilascio/revoca/rinnovo delle concessioni, nel rispetto delle norme vigenti, di spazi e/o stand per la vendita di prodotti ittici e ortofrutticoli,
- informazioni a richiesta e orientamento sulle varie procedure,
- nonché un'attività di direzione e controllo delle attività produttive che vengono svolte all'interno delle aree mercatali.

Cosa Offriamo:
Mercato Ittico
- Gestione sala vendita e consulenza HACCP.
- Controllo amministrativo – contabile della documentazione dei commissionari con determinazione del canone di posteggio e dei diritti di mercato.
- Rilevazione dei prezzi per conto ISTA/ISMEA, ecc.
- Rapporti con ISTAT e trasmissione report mensili.
- Predisposizioni reversali per introiti commissioni e pagamento IVA (d'intesa con il Settore Bilancio e Tributi).
- Interventi a seguito delle verifiche HCCP.
- Contabilità ed aggiornamento registri acquisti e vendite.

Mercato Ortofrutticolo
- Gestione stand commercio ortofrutta ubicati all'interno del mercato (richieste ed atti di assegnazioni, rinnovi e revoche), determinazione e riscossione canone.
- Rilevazioni prezzi di mercato ed eventuali congruenze dei prezzi fraudolenti.

A chi si rivolge:
A tutti i cittadini – Attività imprenditoriali e produttive

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:
L'accesso è consentito nei giorni e orari sotto indicati a tutti i cittadini e attività imprenditoriali e produttive
Per la presentazione delle pratiche, che può avvenire esclusivamente per via telematica, il cittadino/utente dovrà accreditarsi al portale Impresainungiorno al link
https://www.impresainungiorno.gov.it/web/guest/comune?codCatastale=G273

Sono ammessi ad operare all'interno dei Mercati Generali i titolari di stand (concessionari) in possesso dei requisiti previsti dalla legge vigente per il commercio dei prodotti oggetto dell'attività del mercato stesso.
Sono ammessi all'acquisto dei prodotti i commercianti all' ingrosso ed al minuto, gli industriali, le comunità – convivenze – cooperative di consumo, gli Enti comunali di consumo nonché il cittadino consumatore che in determinati orari di accesso può effettuare acquisti al dettaglio.

Organizzazione:
Il ***Mercato Ittico*** ha sede in Via Francesco Crispi n.3 - Palermo.

Il ***Mercato Ortofrutticolo*** ha sede in Via Montepellegrino n.4 - Palermo.

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

Mercato Ittico: da martedì a sabato gli orari di apertura del servizio sono i seguenti:

- Alle ore 03:30 è consentito l'ingresso all'interno della sala vendite, delle sole ditte acquirenti titolari di regolare P. IVA, per l'inizio delle attività di vendita dei prodotti ittici;
- Dalle ore 04:00 e fino alle ore 08:00 è consentito l'ingresso nell'area mercatale, esclusivamente a piedi, ai privati consumatori per l'acquisto dei prodotti ittici all'ingrosso;
- Alle ore 08:00 fine delle attività di vendita e chiusura sala vendita

Mercato Ortofrutticolo: da lunedì a sabato orari di apertura del servizio sono i seguenti:

- Dalle ore 03:00 e fino alle ore 05:00 è consentito l'accesso al mercato dall'ingresso principale *(Via Montepellegrino, n.4)* ai Fornitori autorizzati per la distribuzione della merce ai Commissionari. I mezzi carrabili con portata inferiori a 3 Tonnellate devono dirigersi presso le aree di sosta per scarico merci, mentre i mezzi pesanti oltre le 3 Tonnellate *(Tir e Bilici)* possono sostare solo al parcheggio centrale *"limitrofo alla ferrovia";*
- Dalle ore 05:00 hanno inizio le contrattazioni di vendita, che termineranno alle ore 12:00;
- Dalle ore 08:00 e fino alle ore 12:00 è consentito l'accesso ai privati consumatori, esclusivamente a piedi, per l'acquisto dei prodotti ortofrutticoli;
- Alle ore 13:30, si chiudono le attività mercatali

Quanto costa il servizio:
Tariffe e canoni come da Deliberazione di C.C. n. 243 del 22/07/2021 e Deliberazione C.C. n. 82 del 25/05/2023.

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

La modulistica sul nuovo portale Impresainungiorno è stata sostituita da un form da compilare on line collegandosi al seguente link:
https://www.impresainungiorno.gov.it/web/guest/comune?codCatastale=G273

1.10 Servizio Mercatini rionali settimanali (tip. B)

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Il servizio svolge attività di istruttoria e definizione delle pratiche relative ad istanze per Mercatini rionali settimanali che si svolgono su aree pubbliche.

A chi si rivolge:

A tutti i cittadini – Attività imprenditoriali e produttive

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

Per la fruizione del servizio l'utente potrà essere ricevuto previo appuntamento da concordare con il funzionario di riferimento, il cui nominativo e recapiti sono indicati nella tabella 2 o da fissare tramite il portale Super@-agenda appuntamenti.
Per la presentazione delle pratiche, che può avvenire esclusivamente per via telematica, il cittadino/utente dovrà accreditarsi al portale Impresainungiorno al link

https://www.impresainungiorno.gov.it/web/guest/comune?codCatastale=G273

Organizzazione:

Il Servizio ha sede in Via Ugo La Malfa 34 - Palermo.

Giorni e Orari di apertura al pubblico

previo appuntamento da fissare tramite il portale Super@-agenda appuntamenti

- Lunedì dalle 10:00 alle 12.30
- Mercoledì dalle 15.00 alle 17.00

Quanto costa il servizio:

Tariffe e canoni come da deliberazione di G.M. n. 235 del 31/07/2023.
I versamenti per i diritti di istruttoria e di segreteria di competenza del SUAP dovranno essere effettuati sul conto corrente n. 218100 cod. IBAN IT19K0100504600000000218100.
Per i versamenti effettuati tramite bonifico bancario è necessario indicare il CRO/TRN per il buon esito dell'operazione.

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

La modulistica sul nuovo portale Impresainungiorno è stata sostituita da un form da compilare on line collegandosi al seguente link:
https://www.impresainungiorno.gov.it/web/guest/comune?codCatastale=G273

1.11 Servizio Attività informativa e di presentazione istanze per noleggio senza conducente – noleggio con conducente (Trazione animale, autovetture etc…) - Trasporto Taxi

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Il servizio svolge attività di istruttoria e definizione delle pratiche relative a:

- Segnalazioni certificate inizio attività di noleggio veicoli senza conducente. Accesso agli atti.
  Per noleggio senza conducente di veicoli si intende l'attività professionale esercitata da chi dà in locazione al cliente, per le proprie esigenze, autoveicoli (autovetture e velocipedi), dietro corrispettivo.
- Autorizzazioni di noleggio veicoli con conducente, rinnovi, trasferimenti licenza, cambio vettura.
  Il servizio di noleggio con conducente è un autoservizio pubblico non di linea che soddisfa le esigenze di una utenza specifica che avanza presso la sede del vettore/rimessa, con apposita richiesta per una determinata prestazione a tempo e/o a viaggio.
- Rinnovi, trasferimenti licenza, cambio vettura, sostituzioni per malattia o ferie relativi al servizio Taxi
  Il **taxi** (/ˈtaksi/) è un veicolo che effettua un servizio trasporto di passeggeri pubblico su piazza a pagamento, ovvero su stazionamento in apposite aree pubbliche, specificatamente in una città con alla guida un autista, definito "tassista" o "taxista".
  A seguito di deliberazione di G.C. n. 39 del 17/03/2015 sono stati individuati ed approvati i percorsi e le modalità del servizio Taxi Sharing.
  Lo scopo del taxi Sharing è quello di ricercare un utente taxi con le stesse esigenze e stabilire un criterio di incontro in modo tale che il costo del taxi possa essere diviso tra piu' utenti diretti tutti verso la stessa zona.
- Servizio di piazza a mezzo motocarrozzetta - Rinnovi, trasferimenti licenza, cambio vettura, sostituzioni per malattia o ferie.
- Servizio di piazza a mezzo trazione animale - Rinnovi, trasferimenti licenza, cambio vettura, sostituzioni per malattia o ferie.

A chi si rivolge:

A tutti i cittadini – Attività imprenditoriali e produttive

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

Per la fruizione del servizio l'utente potrà essere ricevuto previo appuntamento con il funzionario di riferimento, il cui nominativo e recapiti sono indicati nella tabella 2, da fissare tramite il portale Super@-agenda appuntamenti.
Per la presentazione delle pratiche, che può avvenire esclusivamente per via telematica, il cittadino/utente dovrà accreditarsi al portale Impresainungiorno al link
https://www.impresainungiorno.gov.it/web/guest/comune?codCatastale=G273

Organizzazione:

Il Servizio ha sede in Via Ugo La Malfa 34 - Palermo.

Giorni e Orari di apertura al pubblico previo appuntamento da fissare tramite il portale Super@-agenda appuntamenti:

- Lunedì dalle 10:00 alle 12.30
- Mercoledì dalle 15.00 alle 17.00

Quanto costa il servizio:

Tariffe e canoni come da deliberazione di G.M. n. 235 del 31/07/2023, deliberazione di C.C. n. 97 del 26.06.2023 e deliberazione di C.C. n. 144 del 05/07/2023.

I versamenti per i diritti di istruttoria e di segreteria di competenza del SUAP dovranno essere effettuati sul conto corrente n. 218100 cod. IBAN IT19K0100504600000000218100.

Per i versamenti effettuati tramite bonifico bancario è necessario indicare il CRO/TRN per il buon esito dell'operazione.

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

La modulistica sul nuovo portale Impresainungiorno è stata sostituita da un form da compilare on line collegandosi al seguente link:

https://www.impresainungiorno.gov.it/web/guest/comune?codCatastale=G273

1.12 Servizio Affissioni - Autorizzazioni temporanee e permanenti di pubblicità

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Il servizio svolge attività di accesso agli atti e di istruttoria e definizione delle pratiche relative alle:

- Affissioni su richiesta, di manifesti pubblicitari su impianti comunali ad opera delle maestranze comunali, previo pagamento dei diritti sulle pubbliche affissioni
- autorizzazioni temporanee (con durata inferiore ad un anno) per l'istallazione di mezzi pubblicitari di qualsiasi genere, attività di volantinaggio, manufatti pubblicitari connessi a pubbliche manifestazioni, scritte su vetro, scritte su veicoli, ecc.
- Autorizzazioni permanenti (con durata superiore ad un anno) per l'istallazione di impianti pubblicitari di qualsiasi genere (insegne pubblicitarie, etc.) e per tutti gli impianti pubblicitari previsti dal vigente Regolamento, approvato dal Consiglio Comunale con Deliberazione n. 93 del 08/10/2015 e n. 244 del 28/07/2021.

A chi si rivolge:

A tutti i cittadini – Attività imprenditoriali e produttive

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

Per la fruizione del servizio l'utente potrà essere ricevuto esclusivamente nei giorni e orari di front office sotto indicati

Organizzazione:

Il Servizio ha sede:

- per le affissioni in Viale Regione Siciliana, 95 presso la IV Circoscrizione
- per autorizzazioni temporanee e permanenti di pubblicità in via Ugo La Malfa 34

Giorni e Orari di apertura al pubblico previo appuntamento da fissare tramite il portale Super@-agenda appuntamenti:

Lunedì e mercoledì dalle 9.00 alle 13.00 in presenza

Quanto costa il servizio:

Tariffe e canoni come da deliberazione di G.M. n. 235 del 31/07/2023, deliberazione di C.C. n. 97 del 26.06.2023 e deliberazione di C.C. n. 144 del 05/07/2023.

Marca da bollo da 16,00 €

I versamenti per i diritti di istruttoria e di segreteria di competenza del SUAP dovranno essere effettuati sul conto corrente n. 218100 cod. IBAN IT19K0100504600000000218100.

Per i versamenti effettuati tramite bonifico bancario è necessario indicare il CRO/TRN per il buon esito dell'operazione.

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

La modulistica sul nuovo portale Impresainungiorno è stata sostituita da un form da compilare on line collegandosi al seguente link:

https://www.impresainungiorno.gov.it/web/guest/comune?codCatastale=G273

1.13 Servizio Concessioni permanenti di suolo pubblico per elementi di arredo per esercizi commerciali, dehors, fioriere, rastrelliere - Concessioni permanenti di suolo pubblico per tende e Concessioni permanenti di suolo pubblico per luminali

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Il servizio svolge attività di accesso agli atti e di istruttoria e definizione delle pratiche relative a:

- Concessioni permanenti (con durata superiore ad un anno) di suolo pubblico per la collocazione si manufatti al servizio di esercizi commerciali o di somministrazione di alimenti e bevande, ad esempio: dehors per la somministrazione di alimenti e bevande, rastrelliere connesse ad attività di vendita di ortofrutta, panchine antistante esercizi di vendita., in base alle previsioni del Regolamento approvato dal Consiglio Comunale con Deliberazione n. 252/2014.
- Concessioni di suolo pubblico permanenti (con durata superiore ad un anno) per l'istallazione di tende solari
- Concessioni permanenti (con durata superiore ad un anno) di suolo pubblico per luminali e griglie di areazione

A chi si rivolge:

A tutti i cittadini – Attività imprenditoriali e produttive

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

Per la fruizione del servizio l'utente potrà essere ricevuto previo appuntamento con il funzionario di riferimento, il cui nominativo e recapiti sono indicati nella tabella 2, da fissare tramite il portale Super@-agenda appuntamenti.

Per la presentazione delle pratiche, che può avvenire esclusivamente per via telematica, il cittadino/utente dovrà accreditarsi al portale Impresainungiorno al link

https://www.impresainungiorno.gov.it/web/guest/comune?codCatastale=G273

Organizzazione:

Il Servizio ha sede in Via Ugo La Malfa 34 - Palermo.

Giorni e Orari di apertura al pubblico previo appuntamento da fissare tramite il portale Super@-agenda appuntamenti:

Lunedì e mercoledì dalle 9.00 alle 13.00 in presenza

Quanto costa il servizio:

Tariffe e canoni come da deliberazione di G.M. n. 235 del 31/07/2023, deliberazione di C.C. n. 97 del 26.06.2023 e deliberazione di C.C. n. 144 del 05/07/2023.
Marca da bollo da 16,00 €
I versamenti per i diritti di istruttoria e di segreteria di competenza del SUAP dovranno essere effettuati sul conto corrente n. 218100 cod. IBAN IT19K0100504600000000218100.
Per i versamenti effettuati tramite bonifico bancario è necessario indicare il CRO/TRN per il buon esito dell'operazione.

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

La modulistica sul nuovo portale Impresainungiorno è stata sostituita da un form da compilare on line collegandosi al seguente link:
https://www.impresainungiorno.gov.it/web/guest/comune?codCatastale=G273

1.14 Servizio Concessioni temporanee di suolo pubblico per manifestazioni

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Adempimenti relativi alle concessioni temporanee di suolo pubblico per manifestazioni, giostre, circhi, etc.
Accesso agli atti
Il servizio svolge attività di istruttoria e definizione dei procedimenti finalizzati al rilascio di concessioni temporanee (con durata inferiore ad un anno) di suolo pubblico connessi allo svolgimento di manifestazioni di natura culturale, sociale, politica, religiosa, sindacale etc. ovvero connessi ad attività di giostre e circensi, artisti di strada e spettacoli viaggianti

A chi si rivolge:

Cittadini – Attività imprenditoriali e produttive – Associazioni socioassistenziali, culturali, politiche, religiose, sindacali, etc.

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

Per la fruizione del servizio l'utente potrà essere ricevuto previo appuntamento con il funzionario di riferimento, il cui nominativo e recapiti sono indicati nella tabella 2, da fissare tramite il portale Super@-agenda appuntamenti.
Per la presentazione delle pratiche, che può avvenire esclusivamente per via telematica, il cittadino/utente dovrà accreditarsi al portale Impresainungiorno al link
https://www.impresainungiorno.gov.it/web/guest/comune?codCatastale=G273

Organizzazione:

Il Servizio ha sede in Via Ugo La Malfa 34 - Palermo.

Giorni e Orari di apertura al pubblico previo appuntamento da fissare tramite il portale Super@-agenda appuntamenti:

Lunedì e mercoledì dalle 9.00 alle 13.00 in presenza

Quanto costa il servizio:
Tariffe e canoni come da deliberazione di G.M. n. 235 del 31/07/2023, deliberazione di C.C. n. 97 del 26.06.2023 e deliberazione di C.C. n. 144 del 05/07/2023.
Marca da bollo da 16,00 €
I versamenti per i diritti di istruttoria e di segreteria di competenza del SUAP dovranno essere effettuati sul conto corrente n. 218100 cod. IBAN IT19K0100504600000000218100.
Per i versamenti effettuati tramite bonifico bancario è necessario indicare il CRO/TRN per il buon esito dell'operazione.

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:
La modulistica sul nuovo portale Impresainungiorno è stata sostituita da un form da compilare on line collegandosi al seguente link:
https://www.impresainungiorno.gov.it/web/guest/comune?codCatastale=G273

1.15 Servizio Concessioni permanenti di suolo pubblico per impianti di distribuzione carburanti

Finalità specifiche e Cosa offriamo:
Il servizio gestisce:

- le concessioni di suolo pubblico per impianti di distribuzione carburanti
- i procedimenti sanzionatori per le violazioni relative alle materie di concessione aree pubbliche per impianti di distribuzione carburante, inclusi adempimenti correlati, e per la pubblicità.

Accesso agli atti.

A chi si rivolge:
A tutti i cittadini – Attività imprenditoriali e produttive

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:
Per la fruizione del servizio l'utente potrà essere ricevuto previo appuntamento con il funzionario di riferimento, il cui nominativo e recapiti sono indicati nella tabella 2, da fissare tramite il portale Super@-agenda appuntamenti.
Per la presentazione delle pratiche, che può avvenire esclusivamente per via telematica, il cittadino/utente dovrà accreditarsi al portale Impresainungiorno al link
https://www.impresainungiorno.gov.it/web/guest/comune?codCatastale=G273

- inviare apposita pec all'indirizzo osppubblicita@cert.comune.palermo.it

Organizzazione:
Il Servizio ha sede in Via Ugo La Malfa 34 - Palermo.

Giorni e Orari di apertura al pubblico previo appuntamento da concordare con il funzionario di riferimento.

Quanto costa il servizio:
Tariffe e canoni come da deliberazione di G.M. n. 235 del 31/07/2023, deliberazione di C.C. n. 97 del 26.06.2023 e deliberazione di C.C. n. 144 del 05/07/2023.
Marca da bollo da 16,00 €

I versamenti per i diritti di istruttoria e di segreteria di competenza del SUAP dovranno essere effettuati sul conto corrente n. 218100 cod. IBAN IT19K0100504600000000218100.
Per i versamenti effettuati tramite bonifico bancario è necessario indicare il CRO/TRN per il buon esito dell'operazione.

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:
La modulistica sul nuovo portale Impresainungiorno è stata sostituita da un form da compilare on line collegandosi al seguente link:
https://www.impresainungiorno.gov.it/web/guest/comune?codCatastale=G273

1.16 Servizio Concessioni temporanee di suolo pubblico per scavi ed armadi stradali - Concessioni temporanee di suolo pubblico per ponteggi, steccati, cassoni scarrabili, piattaforme aeree, traslochi

Finalità specifiche e Cosa offriamo:
Il servizio svolge attività di istruttoria e definizione dei procedimenti finalizzati a:

- rilascio di concessioni temporanee (con durata inferiore ad un anno) di suolo pubblico connesse ad attività di scavo (gestione telefonia, servizi elettrici, e servizi fornitura pubblica utilità) nonché per la posizione di armadi stradali
- rilascio di concessioni temporanee (con durata inferiore ad un anno) di suolo pubblico per lo svolgimento di lavori edili o per attività di trasloco.
- Accesso agli atti

A chi si rivolge:
A tutti i cittadini – Attività imprenditoriali e produttive

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:
Per la fruizione del servizio l'utente potrà essere ricevuto previo appuntamento con il funzionario di riferimento, il cui nominativo e recapiti sono indicati nella tabella 2, da fissare tramite il portale Super@-agenda appuntamenti.
Per la presentazione delle pratiche, che può avvenire esclusivamente per via telematica, il cittadino/utente dovrà accreditarsi al portale Impresainungiorno al link
https://www.impresainungiorno.gov.it/web/guest/comune?codCatastale=G273
Organizzazione:
Il Servizio ha sede in Via Ugo La Malfa 34 - Palermo.

Giorni e Orari di apertura al pubblico previo appuntamento da fissare tramite il portale Super@-agenda appuntamenti:
Mercoledì e Venerdì dalle 9.00 alle 12.30 in presenza

Quanto costa il servizio:
Tariffe e canoni come da deliberazione di G.M. n. 235 del 31/07/2023, deliberazione di C.C. n. 97 del 26.06.2023 e deliberazione di C.C. n. 144 del 05/07/2023.
Marca da bollo da 16,00 €
I versamenti per i diritti di istruttoria e di segreteria di competenza del SUAP dovranno essere effettuati sul conto corrente n. 218100 cod. IBAN IT19K0100504600000000218100. Per i versamenti effettuati tramite bonifico bancario è necessario indicare il CRO/TRN per il buon esito dell'operazione.

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:
La modulistica sul nuovo portale Impresainungiorno è stata sostituita da un form da compilare on line collegandosi al seguente link:
https://www.impresainungiorno.gov.it/web/guest/comune?codCatastale=G273

1.17 -1.18 – 1.19- 1.20 – 1.21 – 1.22 Servizio Ufficio Tecnico c/o Ufficio Autonomo Sace

Finalità specifiche e Cosa offriamo:
Il servizio svolge attività di Istruttoria e definizione dei procedimenti finalizzati al **rilascio di titoli abilitativi edilizi** per attività produttive. Inoltre, nelle procedure connesse al rilascio dell'autorizzazione per le grandi strutture di vendita, è previsto dall'art. 10 del D.P.R.S. 11 luglio 2000, la valutazione degli studi di impatto mediante un'attenta verifica sia per l'aspetto connesso all'inserimento della struttura edilizia nel territorio, che per l'esclusione di possibili cause di inquinamento dovute alla presenza di particolari impianti tecnologici. Offriamo inoltre adempimenti relativi alle richieste di Permessi di costruire, Segnalazioni certificate inizio attività, Denunce Inizio attività, Comunicazioni di inizio lavori, Segnalazioni, Certificati di agibilità, accesso agli atti.

A chi si rivolge:
A tutti i cittadini – Attività imprenditoriali e produttive

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:
Per la fruizione del servizio l'utente potrà essere ricevuto previo appuntamento da concordare con il funzionario di riferimento il cui nominativo e recapiti sono indicati nella tabella 2, o da fissare tramite mail o pec.

Per la presentazione delle pratiche, che può avvenire esclusivamente per via telematica, il cittadino/utente dovrà accreditarsi al portale Sportello telematico Unico per l'edilizia al link:
https://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.do?sportello=superedi#no

Organizzazione:
Il Servizio Tecnico ha sede in via Ausonia 34 – Palermo

Giorni e Orari di apertura al pubblico:
Previo appuntamento da concordare con il funzionario di riferimento o a mezzo mail
saceattivitaproduttive@comune.palermo.it
ediliziaprivata@cert.comune.palermo.it

Mercoledì dalle 15,30 alle 17.30 in presenza

Quanto costa il servizio:
Oneri come da Deliberazione di C.C. n. 21 del 27/01/2016
Tariffe e canoni come da deliberazione di G.M. n. 235 del 31/07/2023.
Marca da bollo di € 16,00 per il rilascio di Pdc e Pdcs
I versamenti per i diritti di istruttoria e di segreteria di competenza e per gli oneri dovranno essere effettuati tramite il sistema PAGOPA.

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:
Scaricabile sulla piattaforma web Sportello telematico Unico per l'edilizia al link:
https://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.do?sportello=superedi#no

2. Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità e diritto al rimborso

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni "standard", cioè livelli di qualità che il Comune promette di garantire agli utenti, e che gli stessi potranno in vari modi verificare e misurare. Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo, secondo le modalità indicate successivamente. In caso di riscontro positivo al reclamo il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una prestazione (nei casi espliciti in cui è previsto un rimborso agli utenti), può avvenire tramite un rimborso di natura economica, quando previsto dai singoli regolamenti di funzionamento, reperibili e disponibili negli uffici.

Gli standard di servizio e relativi indicatori sono indicati nella TABELLA 1 per ogni servizio e sono stati organizzati e suddivisi tra:

GENERALI cioè misurabili non dal singolo cittadino, ma attraverso le indagini di soddisfazione annuali presso i fruitori realizzate dal servizio stesso che poi ne darà conto;

SPECIFICI cioè riferiti al singolo intervento o prestazione, quindi il fruitore può direttamente verificarne il rispetto.

C. Rapporti con i cittadini

1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente

L'ascolto dei cittadini 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 – in quanto clienti, utenti e possibili alleati, significa anche riconoscere loro il diritto: • di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio, • di presentare reclami e di ricevere risposte, • di fare proposte di miglioramento. Il Servizio si sente impegnato pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di "non qualità" circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile: utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l'utente; cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento; conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio. Il Servizio, secondo quanto stabilito dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, ha predisposto pertanto alcuni strumenti e modalità per garantire concretamente il diritto dei cittadini 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: suggerimenti, segnalazioni, reclami, rimborsi e indagini di soddisfazione

E' possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni, sia utilizzando l'apposito modello disponibile presso lo Sportello di Accompagnamento al Cittadino ed Infopoint, sia a mezzo PEC oppure utilizzando il form disponibile sulla piattaforma SuapOnline all'indirizzo web:
http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.jsp?modo=tabella
Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre i 30 giorni.
La rilevazione sul grado di soddisfazione degli utenti avviene attraverso la compilazione del modulo cartaceo per gli utenti che accedono ai servizi in presenza nonché attraverso il servizio telematico di "rilevazione della customer satisfaction" disponibile su Super@ per coloro che utilizzano il servizio "appuntamenti Suap"

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

2.a Suggerimenti e proposte di miglioramento

A chi rivolgersi	Il cittadino potrà rivolgersi direttamente allo Sportello di Accompagnamento al Cittadino e Infopoint, nei giorni e orari di ricevimento prestabiliti, che raccoglierà i suggerimenti per garantire un continuo adeguamento del servizio alle esigenze dell'utenza, oppure potrà inviare la lettera a mezzo PEC
Come farli pervenire	Utilizzando l'apposito modello disponibile presso lo Sportello di Accompagnamento al Cittadino ed Infopoint, via email all'indirizzo riportato nella sez. D
Cosa succede	I suggerimenti e proposte di miglioramento vengono acquisite dall'ufficio e valutate secondo il grado di importanza e complessità al fine di poter stabilire i necessari correttivi da applicare attraverso risorse economiche, umane e strumentali disponibili, per il continuo miglioramento dei servizi offerti.

2.b Segnalazioni

A chi rivolgersi	Il cittadino potrà rivolgersi direttamente allo Sportello di Accompagnamento al Cittadino e Infopoint, nei giorni e orari di ricevimento prestabiliti, che raccoglierà la segnalazione, oppure potrà inviare la lettera a mezzo PEC
Come farli pervenire	Utilizzando l'apposito modello disponibile presso lo Sportello di Accompagnamento al Cittadino ed Infopoint, via email all'indirizzo riportato nella sez. D
Cosa succede	La segnalazione viene inserita nel database del sistema e inviata all'ufficio competente per ambito che la prenderà in carico solo se i dati immessi sono corretti e sufficienti a procedere; diversamente la segnalazione non potrà avere seguito.

2.c Reclami riferiti agli impegni e standard di qualità

A chi rivolgersi	Il cittadino potrà rivolgersi direttamente allo Sportello di Accompagnamento al Cittadino e Infopoint, nei giorni e orari di ricevimento prestabiliti, che raccoglierà il reclamo, oppure potrà inviare la lettera a mezzo PEC
Come farli pervenire	Utilizzando l'apposito modello disponibile presso lo Sportello di Accompagnamento al Cittadino ed Infopoint, via email all'indirizzo riportato nella sez. D
Cosa succede	L'ufficio riceve i reclami inviati dai cittadini e li inoltra agli uffici competenti; successivamente invia la risposta al cittadino.
Modulo dei reclami	Il modulo e reperibile direttamente presso lo Sportello di Accompagnamento al Cittadino e Infopoint, nei giorni e orari di ricevimento prestabiliti

2.d Rimborsi

A chi rivolgersi	Capo Area Dirigente del Servizio SUAP Dirigente del Servizio Mercati Generali, mercati e trasporto pubblico Dirigente Sportello Autonomo Concessioni edilizie
Come farli pervenire	Via mail all'indirizzo PEC: sviluppoeconomico@cert.comune.palermo.it suapfacile@cert.comune.palermo.it mercati@cert.comune.palermo.it ediliziaprivata@cert.comune.palermo.it
Cosa succede	La Richiesta pervenuta verrà esaminata dal Servizio competente in materia

2.e Indagini di soddisfazione dell'utente

Con cadenza annuale viene effettuata l'analisi dei dati rilevati a mezzo dei modelli di "Customer Satisfaction" in base ai quali si redige un Report riepilogativo sul grado di soddisfazione dell'utenza, che accede ai servizi in presenza e on line, al fine di migliorare gli standard di efficacia e di efficienza dell'Area Sviluppo Economico.
Gli esiti delle indagini sono consultabili all'indirizzo web
https://www.comune.palermo.it/js/server/uploads/trasparenza_all/_12042016135242.pdf

2.f Utilizzo di tutte le informazioni

I risultati delle indagini di soddisfazione dei cittadini, verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del Servizio in quanto, unitamente alle segnalazioni, ai reclami e ai suggerimenti verranno utilizzati dal Servizio, periodicamente, per individuare nuovi obiettivi e azioni concrete di miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte, che delle modalità di erogazione ai cittadini; obiettivi azioni e tempi di cui ci si impegna a darne conto nel sito web del Comune.

D. Informazioni utili

1. Recapiti, orari, responsabili del procedimento

I nominativi dei responsabili dell'erogazione del servizio, i recapiti, le sedi e gli orari di erogazione, ecc. sono indicati nella TABELLA 2 per ogni servizio

2. Cosa fare per…..- *Principali frequently asked questions (FAQ) inerenti il servizio.*

Sulla piattaforma web SuapOnline è possibile consultare i principali quesiti inerenti i servizi offerti e ove non vengano rinvenute le risposte cercate è possibile formulare un nuovo quesito.

Le risposte ad alcune delle domande più frequenti e per proporre nuovi quesiti ci si può collegare al seguente link:
https://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.jsp?modo=tabella&S=110