



Settore Polizia Annonaria, Ecologia E Attività Produttive

Largo Chiurlia 27 – 70122, Bari - suap.comunebari@pec.rupar.puglia.it

CARTA DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITÀ ATTIVITÀ PRODUTTIVE E SUAP

A cura del Direttore e delle P.O.E.Q. del Settore Polizia Annonaria, Ecologia e Attività Produttive

Aggiornata con DD n. 7104/2025 del 13/05/2025



Settore Polizia Annonaria, Ecologia e Attività Produttive

SOMMARIO

1. INTRODUZIONE	1
1.1 Cos'è la Carta di qualità dei servizi	1
1.2 Caratteristiche di questa Carta	1
2. NORME E PRINCIPI.....	1
2.1. Quadro normativo di riferimento	1
2.2. Principi fondamentali	2
2.3. Iter procedimentale	2
3. ATTIVITA' PRODUTTIVE E SUAP	3
3.1 Presentazione del servizio - Il SUAP e le altre piattaforme.....	3
3.2. Il servizio Front Office "SUAP e Attività Produttive"	3
3.3. Recapiti, orari e modalità di accesso Front Office SUAP e Attività Produttive	6
3.4 Standard di qualità	7
3.5 Appuntamenti on line	9
4. MECCANISMO DI CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI	10
4.1 Coinvolgimento degli stakeholder	10
4.2 Reclami e segnalazioni.....	10

ALLEGATI:

- ALLEGATO 1 – MODULO RECLAMI (allegato separatamente in formato word editabile)



CITTÀ DI BARI

Settore Polizia Annonaria, Ecologia e Attività Produttive

1. INTRODUZIONE

1.1 Cos'è la Carta di qualità dei servizi

La Carta dei Servizi e Standard di Qualità (di seguito solo Carta) è uno strumento mediante il quale il Comune di Bari fornisce ai propri utenti informazioni di vario tipo sui servizi erogati, allo scopo di facilitare la fruizione degli stessi.

Lo scopo della Carta è quello di migliorare il rapporto con l'utenza, creando nuovi canali e modalità di comunicazione. La Carta deve, quindi, intendersi quale strumento di trasparenza, conoscenza, orientamento del cittadino e specchio di un'Amministrazione che, nell'erogazione dei vari servizi, conformi la propria attività al rispetto dei principi fondamentali di uguaglianza e imparzialità, partecipazione e trasparenza, efficacia ed efficienza. Inoltre, la determinazione degli standard di qualità dei servizi pubblici erogati dalle pubbliche amministrazioni assolve a una pluralità di funzioni, prima fra tutte quella di assicurare il controllo sui risultati dell'operato pubblico e, conseguentemente, l'attivazione di rimedi specifici in caso di mancato rispetto dei relativi standard qualitativi. Tale attività richiede un aggiornamento periodico, che consenta di ottemperare all'esigenza, stabilita normativamente e sempre più sentita dall'opinione pubblica, di garantire il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti al cittadino.

1.2 Caratteristiche di questa Carta

La presente Carta ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni a quanto indicato. Annualmente sarà affiancata da una Relazione sui risultati conseguiti. La Carta e la Relazione sui risultati sono pubblicate sul sito del Comune di Bari.

2. NORME E PRINCIPI

2.1. Quadro normativo di riferimento

In base all'art. 11, co. 1, del d.lgs. 286/1999, i servizi pubblici nazionali e locali devono essere erogati con modalità volte a promuovere il miglioramento della qualità e ad assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi. In conformità con quanto previsto dal Legislatore nazionale, la Commissione indipendente per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche (CIVIT) – ora Autorità nazionale anticorruzione (ANAC) – è più volte intervenuta per fornire indicazioni e chiarimenti in merito agli adempimenti previsti in materia. Con Delibera n. 88/2010, recante "Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)", la CIVIT ha previsto la revisione annuale degli standard dei servizi sulla scorta del monitoraggio dei risultati ottenuti dall'erogazione dei servizi medesimi. Inoltre, con Delibera n. 3/2012, recante "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici", la CIVIT ha ribadito la necessità dell'aggiornamento annuale degli standard di qualità dei servizi, anche in considerazione del fatto che il raggiungimento di tali standard contribuisce alla determinazione del livello complessivo di performance dell'amministrazione. L'elenco dei servizi resi al cittadino e i relativi standard di qualità devono confluire nella Carta dei servizi di ciascuna Amministrazione, in una logica orientata al miglioramento continuo dei servizi erogati a beneficio dei cittadini/utenti. Per consentire l'effettivo esercizio dei diritti da parte dei cittadini, così come statuito dall'art. 11 del



Settore Polizia Annonaria, Ecologia e Attività Produttive

d.lgs. 286/1999, l'art. 32 del d.lgs. 33/2013 ha posto in capo alle pubbliche amministrazioni l'obbligo di pubblicare il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici, obbligo ribadito dall'ANAC nella Delibera n. 1310/2016, concernente "Prime linee guida recanti indicazioni sull'attuazione degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni contenute nel d.lgs. 33/2013 come modificato dal d.lgs. 97/2016".

L'adozione e l'effettiva osservanza di una Carta dei Servizi rilevano anche dal punto di vista del codice di comportamento, in quanto l'art. 12 del D.P.R. 62/2013 (Codice di Comportamento nazionale dei dipendenti pubblici), nonché il corrispondente art. 10 del Codice di comportamento del Comune di Bari, entrambi dedicati ai rapporti con il pubblico, sanciscono l'obbligo dei dipendenti di svolgere la propria attività lavorativa curando il rispetto degli standard di qualità e di quantità fissati nelle apposite carte dei servizi.

2.2. Principi fondamentali

Nell'erogazione dei propri servizi, il Comune di Bari si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la **soddisfazione dei bisogni del cittadino**.

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale si ispirano al **principio di legalità**, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al **principio di eguaglianza** dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'eguaglianza garantisce la **parità di trattamento**, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va comunque intesa come uniformità delle prestazioni, che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali.

Il Comune di Bari eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di **obiettività, giustizia e imparzialità**. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi. Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, **l'erogazione dei servizi pubblici avviene, nei limiti del possibile, con continuità, regolarità e senza interruzioni**. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

2.3. Iter procedimentale

Preso atto della necessità di realizzare la Carta Settore Attività Produttive/SUAP, è stato avviato il processo diretto alla elaborazione di un elenco dei servizi e dei relativi standard di qualità erogati. A tal fine, il Direttore ha predisposto una prima bozza del documento di aggiornamento, contenente anche le informazioni necessarie al corretto adempimento degli obblighi normativi relativi agli standard di qualità dei servizi, sottoponendola, per opportuna condivisione e al fine di acquisire eventuali integrazioni e modificazioni, alle PoEQ e all'OdV. In particolare, la scheda che contiene le informazioni necessarie al corretto adempimento circa gli standard di qualità dei servizi, evidenzia le "dimensioni" della qualità, principalmente individuate in: **accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia**.



Settore Polizia Annonaria, Ecologia e Attività Produttive

Va evidenziato che il lavoro di definizione degli standard qualitativi rappresenta un work in progress, tanto ciò vero che gli standard saranno oggetto di monitoraggio, in modo tale da garantire costanti azioni di miglioramento per aumentare il livello di qualità dei medesimi. Altresì, l'elenco sintetico dei servizi e le nuove schede vanno considerate come un documento dinamico e, pertanto, si potrà prevedere l'erogazione di nuovi servizi all'utenza o, viceversa, la cessazione di altri. Successivamente, sono stati elaborati i riscontri ricevuti e si è proceduto alla versione definitiva del presente documento.

3. ATTIVITA' PRODUTTIVE E SUAP

3.1 Presentazione del servizio - Il SUAP e le altre piattaforme

Lo sportello SUAP fornisce all'utenza una pluralità di servizi *online* su piattaforme dedicate, da informazioni e servizi trasparenti, efficienti e flessibili, di supporto e assistenza alle pratiche, all'uso degli strumenti digitali e del portale impresainungiorno.it.

Provvede allo snellimento e alla semplificazione degli adempimenti amministrativi, curando in modo coordinato e tempestivo la redazione di atti amministrativi e la comunicazione istituzionale.

Gestisce in modalità telematica la presentazione, l'integrazione e la conclusione dei procedimenti del SUAP e di altri procedimenti collegati, coinvolgendo tutte le P.A. che operano nel territorio.

Rappresenta il punto di riferimento per il cittadino, i professionisti e le imprese per le attività produttive nel territorio comunale, fornisce informazioni sulle modalità e le procedure, i costi e quant'altro necessario per la corretta presentazione delle pratiche.

Il servizio di presentazione delle pratiche e comunicazioni avviene tramite la piattaforma www.impresainungiorno.gov.it, ovvero tramite PEC suap.comunebari@pec.rupar.puglia.it (come nel caso delle strutture sanitarie).

3.2. Il servizio Front Office "SUAP e Attività Produttive"

Il servizio Front Office "SUAP e Attività Produttive" ha come destinatari: privati, società, enti o professionisti interessati al rilascio dei provvedimenti autorizzativi e ad intraprendere un'attività produttiva; chiunque desideri ottenere informazioni amministrative può farlo secondo le modalità indicate nel sito del comune di Bari oppure tramite appuntamento con e-mail oppure consulenze telefoniche.

Nel presupposto che l'istanza presentata sia completa, e quindi non comporti l'interruzione o sospensione dei termini ai sensi di legge, il tempo massimo di attesa ha inizio dal giorno in cui il cittadino ha presentato la pratica o la sua ultima integrazione. Qualora l'attesa si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo utilizzando l'apposito modulo.



Settore Polizia Annonaria, Ecologia e Attività Produttive

Il servizio Front Office "SUAP e Attività Produttive" si occupa in particolare:

- della gestione e funzionamento del SUAP, curando tutti gli aspetti connessi alla presentazione delle pratiche e loro procedimenti destinati al Comune di Bari e ad altri enti;
- dell'attività amministrativa di tutte le pratiche, curando l'invio e lo scadenziario delle comunicazioni sospensive o interruttive del procedimento amministrativo (richiesta documenti, richiesta conformazione, richiesta pagamenti, assolvimento prescrizioni, acquisizione pareri e nulla osta, proroghe, comunicazione motivi ostativi) e il rilascio del provvedimento finale ove previsto.

L'attività amministrativa si occupa della gestione delle autorizzazioni, SCIA e comunicazioni come elencate nella seguente tabella A):

PRATICA	TEMPI
Rilascio autorizzazione amministrativa per istruttore/direttore di tiro.	30
Assegnazione numero matricola impianti elevatori.	30
Autorizzazione amministrativa per l'attività di fochino.	30
Autorizzazione amministrativa per la vendita ambulante di strumenti da punta e taglio.	30
Autorizzazione per il servizio pubblico da piazza.	30
Servizio di noleggio autovetture con conducente.	30
Apertura stabilimenti balneari	60
Autorizzazione per la detenzione dei giochi video.	90
Autorizzazione per l'apertura di sala giochi.	90
Autorizzazione all'attività di artista di strada.	30
Autorizzazione all'attività di spettacolo viaggiante.	30
Rilascio contrassegno europeo per diversamente abili.	30
Rilascio autorizzazione pubblico spettacolo.	90
Richiesta dell'accredito d'imposta per il tramite del carburante ad accisa agevolata.	30
Richiesta dell'accredito d'imposta per il tramite del carburante ad accisa agevolata (utenti ex U.M.A.).	30
Concessione per l'occupazione di suolo pubblico per traslochi.	30
Concessione per l'occupazione di suolo pubblico per noleggi piattaforme.	30
Concessione per l'occupazione di suolo pubblico per addobbi luminosi.	30



CITTÀ DI BARI

Settore Polizia Annonaria, Ecologia e Attività Produttive

Concessione per l'occupazione di suolo pubblico per gare, spettacoli, paninoteche, spettacoli viaggianti.	30
Concessione all'occupazione di suolo pubblico per fini pubblicitari.	30
Adozione provvedimenti di sospensione o cessazione delle autorizzazioni di pubblico spettacolo	30
Rilascio autorizzazioni per l'apertura, l'ampliamento, la trasformazione, il trasferimento di sede o modifiche sostanziali di GRANDI STRUTTURE DI VENDITA AL DETTAGLIO.	180
Rilascio autorizzazioni per l'apertura, l'ampliamento, la trasformazione, il trasferimento di sede o altre modifiche sostanziali di CENTRI COMMERCIALI, AREE COMMERCIALI INTEGRATE (AC) E PARCHI PERMANENTI ATTREZZATI.	180
Concessione proroghe per l'attivazione di grandi strutture di vendita o dichiarazione decadenza autorizzazione.	180
Adozione provvedimenti di decadenza, revoca, sospensione dell'autorizzazione dell'attività di grandi strutture di vendita.	90
Rilascio autorizzazioni per l'apertura, l'ampliamento, la trasformazione, il trasferimento di sede o altre modifiche sostanziali di MEDIE STRUTTURE DI VENDITA AL DETTAGLIO.	90
Concessione proroghe per l'attivazione di medie strutture di vendita o dichiarazione decadenza autorizzazione + eventuali provvedimenti di divieto.	90
Adozione provvedimenti di decadenza, revoca, sospensione dell'autorizzazione dell'attività di medie strutture di vendita.	90
Adozione provvedimenti successivi di decadenza o sospensione degli effetti della SCIA e dell'attività di ESERCIZI DI VICINATO.	90
Adozione provvedimenti successivi di decadenza o sospensione degli effetti della SCIA e dell'attività di FORME SPECIALI DI VENDITA.	90
Rilascio autorizzazioni in caso di apertura, trasferimento e sub ingresso di EDICOLE (punti esclusivi e non).	90
Adozione provvedimenti di decadenza, revoca, sospensione dell'autorizzazione dell'attività di edicola.	90
Adozione provvedimenti di decadenza o sospensione dell'autorizzazione o degli effetti della SCIA e dell'attività di PUBBLICO ESERCIZIO DI SOMMINISTRAZIONE.	60
Adozione provvedimenti di decadenza o sospensione dell'autorizzazione o degli effetti della SCIA e dell'attività di STRUTTURE TURISTICO-RICETTIVE.	60
Adozione provvedimenti successivi di decadenza o sospensione degli effetti della SCIA e dell'attività di BED&BREAKFAST E AFFITTACAMERE.	60
Adozione provvedimenti successivi di decadenza o sospensione degli effetti della SCIA e dell'attività di ACCONCIATORE, BARBIERE ED ESTETISTA.	60
Adozione provvedimenti successivi di decadenza o sospensione degli effetti della SCIA e dell'attività di TINTOLAVANDERIA E LAVANDERIA SELF SERVICE.	60
Agevolazioni finanziarie alle piccole imprese (PROGRAMMI E BANDI MAP/MSE) - Liquidazione della 1 ^a quota del contributo.	90



CITTÀ DI BARI

Settore Polizia Annonaria, Ecologia e Attività Produttive

Agevolazioni finanziarie alle piccole imprese (PROGRAMMI E BANDI MAP/MSE) - Liquidazione della 2 ^a quota del contributo.	120
Adozione provvedimenti di revoca dei benefici e recupero delle somme erogate.	90
Autorizzazioni all'esercizio di attività sanitarie.	180
Autorizzazioni al funzionamento di strutture socio-assistenziali (per minori, disabili, anziani, persone con problematiche psicosociali e adulti con problematiche sociali).	90
Autorizzazioni al funzionamento di servizi socio-assistenziali.	90
Vigilanza e controllo sul funzionamento di strutture e servizi socio-assistenziali (art. 41 R.R. 4/2007).	90
Assegnazione posteggio nei mercati e rilascio di autorizzazione per il commercio ambulante a posto fisso.	90
Comunicazione di subentro per cessione di azienda.	30
Comunicazione di subentro per fitto di azienda.	30
Comunicazione di cessazione dell'attività di ambulante in sede fissa.	30
Comunicazione di delega all'esercizio dell'attività.	30
Scambio di posteggio tra esercenti nello stesso mercato.	90
Revoca/decadenza del posteggio.	60
Autorizzazione al commercio ambulante in sede fissa su posteggio isolato.	90
Concessione di posteggio per fiere e sagre.	90
Comunicazione di cessazione dell'attività di ambulante itinerante.	30
Inserimento nella graduatoria per l'occupazione temporanea dei posteggi occasionalmente liberi nei mercati settimanali (EX SPUNTIISTI).	30
Cambio categoria merceologica.	90

3.3. Recapiti, orari e modalità di accesso Front Office SUAP e Attività Produttive

Largo Chiurlia 27 – 70122 Bari

PEC: suap.comunebari@pec.rupar.puglia.it

Il servizio del Front Office "SUAP e Attività Produttive" viene messo a disposizione del cittadino e dei professionisti secondo le modalità riportate nella seguente tabella B) con i relativi recapiti e gli orari telefonici:

Richiesta di appuntamento (anche telefonico) o richiesta informazioni per le seguenti AREE	Indirizzo mail
Taxi, noleggio con conducente, noleggio senza	

conducente, luminarie	a.melo@comune.bari.it
Spettacoli viaggianti, occupazioni suolo pubblico, posteggi truck food a seguito di avvisi pubblici	teresa.lorusso01@comune.bari.it f.ferrara@comune.bari.it
Autorimesse, sala giochi, giochi video	p.laselva@comune.bari.it
Pratiche U.M.A.	l.romita@comune.bari.it
Stabilimenti balneari	a.decarne@comune.bari.it
CUDE (pass disabili)	b.bonavoglia@comune.bari.it
Pubblico spettacolo	a.decarne@comune.bari.it
Ascensori, fochini, istruttori di tiro, agenzie d'affari	n.anello@comune.bari.it
Mercati settimanali, fiere e sagre	m.cuppone@comune.bari.it
Mercati coperti	g.manzari@comune.bari.it
Canoni mercatali	s.giotta@comune.bari.it
Attività ricettive e extra-ricettive	g.dimundo@comune.bari.it
Esercizi di vicinato e pubblici esercizi	a.fornelli@comune.bari.it
Strutture sanitarie e socioassistenziali	f.monno@comune.bari.it m.doria@comune.bari.it
Medie e grandi strutture di vendita	r.delcore@comune.bari.it
Informazioni sulle pratiche presentate sul portale www.impresainungiorno.it	l.romita@comune.bari.it marco.catalano@comune.bari.it 080.5773948 /52 Lunedì – mercoledì dalle 09.00 alle 13.30 Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30
Informazioni sulle pratiche presentate sul portale www.autorizzo.com	teresa.lorusso01@comune.bari.it 080.5773953 Lunedì – mercoledì dalle 09.00 alle 13.30 Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30

3.4 Standard di qualità

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Bari s'impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi. Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini, e sono soggetti a monitoraggio. Gli standard riferiti ai procedimenti amministrativi coincidono con i termini indicati nella tabella A), mentre gli standard di qualità riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, sono elencati nella tabella C) che segue.

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
	Ubicazione e Accessibilità	Giorni di apertura settimanale	Apertura degli sportelli in presenza per 3 giorni alla settimana, per informazioni o appuntamenti telefonici 5 giorni

<u>Accessibilità</u>	fisica		alla settimana.
	Accessibilità multicanale	Accesso a servizi e informazioni: • Portale del Comune • Impresainungiorno • PEC • Posta elettronica • Telefono	• Sportello telematico aperto 24 ore su 24; • appuntamento tramite mail; • appuntamento telefonico.
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica. Pubblicazione online variazioni orario o modalità di accesso.	Avvisi e comunicazioni: • affissi all'ingresso e nei corridoi degli uffici; • sul sito del Comune
<u>Trasparenza</u>	Disponibilità e completezza materiali informativi	Portale del comune nelle specifiche sezioni	Sezione normativa Sezione trasparenza Sezione procedimenti Modulistica News - avvisi e comunicazioni Servizi on line
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Risposta alle mail che vengono smistate ai diversi servizi	Risposta entro 7 gg. lavorativi
<u>Efficacia</u>	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Ottenere la risposta competente, tempestiva ed adeguata alla domanda. Partecipazione attiva al prodotto/servizio.	Ricerca e applicazione dei miglioramenti ispirati ai seguenti principi: • correttezza garantendo l'agire amministrativo conforme alle norme • positività, interpretando norme e procedure nel senso positivo e più favorevole all'utente tenendo conto degli interessi generali della collettività; • autoregolazione adottare gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi; • partecipazione garantita a tutti gli interessati e controinteressati
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Agire in conformità alle norme vigenti ed uniformità a situazione analoghe	Adozione direttive interpretative o linee guida per l'applicazione omogenea di norme o regolamenti
	Tempestività e livelli di produttività	L'erogazione dei servizi avviene di norma con continuità e regolarità nei giorni e negli orari stabiliti	Eventuali eccezionali interruzioni nell'erogazione del servizio dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate

Efficienza			all'utenza unitamente alla motivazione dell'interruzione utilizzando tutti gli strumenti di comunicazione a disposizione dell'ente e solitamente con: • Affissione cartelli; • Pubblicazioni avvisi sul sito internet; • Comunicazione agli ordini professionali; • Comunicati stampa.
	Criteri di economicità e risparmio	Ricerca ed applicazione di miglioramenti che consentano la riduzione dei costi in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa per l'utente	Sportelli telematici come modalità di presentazione pratiche attività produttive. Adozione modulistica unica. Conferenze istruttorie per l'esame congiunto di interessi e normative di diversi ambiti.
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Individuazione dell'aspetto critico per cui l'utente si rivolge agli uffici	Risposta scritta o verbale per indirizzare l'utente a possibili soluzioni o negarne la fattibilità ai sensi di legge. (risposta prevista al 100% delle richieste)
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Comprendere l'obiettivo di soddisfazione dell'utente.	Gli operatori si impegnano nei rapporti con gli utenti ad un rapporto di cortesia e disponibilità all'ascolto. Per gli utenti che non appartengono a categorie professionali del settore impegno all'utilizzo sia verbale che scritto ad utilizzare un linguaggio semplificato e comprensibile, con particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Messa in sicurezza dei dati sensibili	Attuazione delle misure protettive previste dall'ente per il trattamento cartaceo e informatico dei dati sensibili anche in occasione delle richieste di accesso agli atti

unica delle

3.5 Appuntamenti on line

E' attivo il sistema digitale elimina-code TuPassi, un sistema on line per la gestione dei servizi di prenotazione e accoglienza. I cittadini hanno la possibilità di scegliere il giorno e l'orario migliori per l'appuntamento e recarsi allo sportello per le pratiche gestite dagli uffici di Largo Chiurlia 27 (consultabili [a questo link](#)).



Settore Polizia Annonaria, Ecologia e Attività Produttive

Attraverso un sistema di agende e gestione dell'accoglienza, il cittadino viene ricevuto allo sportello, sulla base del numero giornaliero di appuntamenti a disposizione di ciascun ufficio.

Al piano terra della sede di largo Chiurlia 27, inoltre, è presente il totem TuPassi, che consente di prenotare un appuntamento per i servizi disponibili semplicemente utilizzando il codice fiscale o la tessera sanitaria attraverso il lettore ottico. In questo modo, sia i cittadini che si sono avvalsi del sistema di prenotazione online sia coloro che hanno provveduto a ritirare il biglietto presso il totem, si presentano allo sportello nella data e nell'orario stabilito per il loro turno. È possibile fissare l'appuntamento, anche per altre persone, attraverso Internet e l'app TuPassi (per smartphone e tablet, disponibile per iOS e Android) comodamente da casa, con molti giorni d'anticipo, o nel caso disdire e fissare un'altra data.

È sufficiente scaricare la app TuPassi sul proprio dispositivo (smartphone, tablet o pc), quale che sia il sistema operativo adottato, e registrarsi, fornendo le proprie generalità, un indirizzo email e una password. Si riceverà un messaggio via mail con richiesta di attivazione dell'account con un semplice click. Dopo la registrazione, è possibile prenotare il servizio di interesse.

4. MECCANISMO DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

4.1 Coinvolgimento degli stakeholder

Al fine di garantire il massimo livello di raccordo tra le scelte e i bisogni dell'utenza, in occasione del monitoraggio degli standard di qualità corrispondenti ai servizi erogati, sarà prevista un'apposita consultazione nell'ambito della quale gli stakeholder, previa visione del documento pubblicato sul sito web del Comune, potranno fornire eventuali indicazioni in merito alle effettive esigenze da soddisfare.

Gli esiti della consultazione saranno, poi, previa opportuna valutazione, considerati ai fini dell'aggiornamento della Carta.

4.2 Reclami e segnalazioni

L'Ufficio SUAP e Attività Produttive è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati dalla "Carta", oltre che eventuali suggerimenti.

Eventuali segnalazioni o reclami generalizzati al servizio dovranno essere effettuati utilizzando l'apposito modulo in formato word editabile (ALLEGATO 1 – Modulo Reclami), allegato separatamente alla presente carta, fornendo le informazioni necessarie ad individuare il problema al fine di facilitare l'accertamento di quanto segnalato, con una descrizione esaustiva dell'oggetto e del motivo della segnalazione stessa, precisando giorno e ora dell'avvenimento, e possibilmente il riferimento alla Carta dei servizi in cui è descritto il parametro di qualità che non è stato rispettato. Il cittadino dovrà fornire indicazioni precise circa le proprie generalità e rilasciare un recapito utile per la successiva risposta, che sarà fornita entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

Il modulo, debitamente compilato e sottoscritto, dovrà essere trasmesso a mezzo pec al seguente indirizzo: suap.comunebari@pec.rupar.puglia.it.