

CARTA DEI SERVIZI SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE E EDILIZIA PRIVATA

Come accedere ai Servizi del Palazzo Cittadella

Il Palazzo è situato in Via Regia n. 43, Viareggio

E' possibile incontrare il personale dei vari Servizi presso:

<i>Servizio</i>	<i>Orario Sportello</i>	<i>Responsabile</i>	<i>e-mail</i>
FRONT SUAP/EDILIZIA	09.00/12.00 Lun. merc. giov. 15.15/17.00 lun.	dott.ssa Eleonora Certo	ecerto@comune.viareggio.lu.it
EDILIZIA ABITATIVA	08.00/13.00 giov.	geom. Cesare Berti	c.berti@comune.viareggio.lu.it
ARCHIVIO EDILIZIA	09.00/12.00 lun.merc.giov.	geom. Cesare Berti	c.berti@comune.viareggio.lu.it
EDILIZIA PRODUT.	08.00/13.00 giov.	arch. Simona Salvetti	s.salvetti@comune.viareggio.lu.it
UFFICIO PUBBLICITA'	09.00/12.00 lun. giov.	arch. Simona Salvetti	s.salvetti@comune.viareggio.lu.it
UFFICIO CONDONI	08.00/13.00 giov.	geom. Alfredo Del Corso	adelcorso@comune.viareggio.lu.it
UFFICIO INFR. EDIL.	09.00/12.00 Lun. giov.	geom. Eugenio Neri	eneri@comune.viareggio.lu.it
UFFICIO SPORT	09.00/12.00 tutti i giorni	Claudio Bocci	cbocci@comune.viareggio.lu.it

Che cos'è la Carta dei Servizi?

E' il documento attraverso il quale il Comune di Viareggio si impegna realmente a mantenere gli impegni presi in merito alla qualità dei servizi forniti.

Contiene

- ✚ I principi cui si uniformano i servizi erogati a garanzia dei diritti dei cittadini
- ✚ Tutte le informazioni sui servizi offerti
- ✚ Quanto è necessario sapere per utilizzare al meglio i servizi offerti
- ✚ I possibili percorsi d'azione in caso di inadempienza del Comune a fronte di quanto definito nella carta stessa.

Garanzie per i cittadini

Si garantisce un uguale trattamento tutti i cittadini senza distinzioni di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinioni politiche.

Uguaglianza e imparzialità

Ciò significa che nell'erogazione dei servizi nell'applicazione della legge, dei regolamenti e delle procedure gli addetti si comporteranno in maniera omogenea nei confronti di tutti gli utenti.

Continuità

Il Comune si impegna a fornire assistenza ai cittadini con continuità e regolarità nel tempo, riducendo al minimo la durata dei disservizi.

Eventuali chiusure dello sportello dovute ad esigenze organizzative, indisponibilità del personale o altre cause non prevedibili saranno comunicate tempestivamente, anche attraverso l'URP o il sito Internet.

In ogni caso l'orario di apertura al pubblico sarà spostato, in via eccezionale, nel primo giorno lavorativo successivo.

Partecipazione

Il Comune promuove il coinvolgimento dei cittadini, utenti del servizio, al fine di tutelare il diritto ad esprimersi nel caso in cui sia stato espresso il parere negativo o sia necessario apportare chiarimenti o integrazioni documentali e per consentirci di raccogliere informazioni necessarie al miglioramento.

Il Responsabile del Procedimento può convocare su richiesta del richiedente, la Conferenza dei Servizi (art. 17 R.C.) o l'audizione in contraddittorio (art. 22 R.C.) al fine di concordare quali sono le condizioni per superare la pronuncia negativa.

In sede di Conferenza dei Servizi o di Audizione in contraddittorio possono intervenire oltre ai rappresentanti del Comune di Viareggio, i rappresentanti designati o dagli Enti esterni, il richiedente o i suoi delegati.

Efficienza ed efficacia

Il Comune si impegna a migliorare il livelli di efficacia ed efficienza dei servizi forniti attraverso l'ottimizzazione delle risorse a disposizione.

Appositi indicatori sono elaborati e tenuti sotto controllo per il monitoraggio del livello delle prestazioni.

Chiarezza e cortesia

Massima attenzione alla semplicità e comprensibilità del linguaggio nelle comunicazioni con gli utenti, attivazioni di specifici canali per messaggi riguardanti novità sul servizio. Particolare cura sull'aspetto legato alla cortesia delle persone che operano al suo interno promuovendo dei corsi di formazione per il personale.

Confort

Attenzione alla cura dei locali adibiti al front office sotto gli aspetti di facilità di accesso, luminosità ed igiene, sicurezza dei luoghi, riservatezza.

Ascolto degli operatori e dei loro rappresentanti

Ascolto dei suggerimenti, idee, orientamenti di fondo ovvero sensibilità all'evolversi delle esigenze dei cittadini.

Risposte motivate in seguito alle richieste respinte.

Riservatezza

Rispetto della riservatezza degli utenti che accedono al servizio. Accesso limitato e controllato agli archivi delle pratiche.

Responsabilità

Il Comune è responsabile per le conseguenze derivanti da diniego o ritardo immotivato nel rilascio degli atti.

Doveri del cittadino

Le persone che intendono usufruire dei servizi proposti devono rispettare una serie di semplici regole in modo da collaborare ad un nuovo funzionamento.

In particolare sono tenuti a :

- ✚ Utilizzare il servizio in base alle indicazioni fornite dal personale addetto allo sportello e previste dalla carta;
- ✚ Consultare il sito AIDA per la presentazione delle pratiche: collegarsi alla rete civica del Comune di Viareggio: www.comune.viareggio.lu.it, scorrere la pagina, sulla sinistra cliccare pulsante SUAP, quindi procedere con la registrazione, iniziare la compilazione della pratica e inviarla;
- ✚ Scaricare dal sito la modulistica in ultima versione;
- ✚ Non avere comportamenti da recare disturbo ad altre persone e in particolar modo rispettare la privacy di coloro che accedono al servizio;

Chi siamo?

UNITA' ORGANIZZATIVA: SETTORE SPORTELLO

Dirigente Dott. Vincenzo Strippoli

Servizio Edilizia Abitativa e Archivio
Servizio Edilizia Produttiva e Pubblicità
Servizio Infrazioni Edilizie
Servizio Condoni e Sanz. Edilizie
Servizio Sport
Servizio Eventi e Mercati al Dettaglio
Front SUAP/Edilizia

Responsabile Geom. Cesare Berti
Responsabile Arch. Simona Salvetti
Responsabile Geom. Eugenio Neri
Responsabile Geom. Alfredo Del Corso
Responsabile Claudio Bocci
Responsabile Daniela Bertilotti
Responsabile Dott.ssa Eleonora Certo