

SERVIZIO COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE

Piazza Martiri,1 – 48022 Lugo (Ra)
Ingresso anche da largo Relencini, 1 (1° piano)

Telefoni:

- 0545.38388 – Autorizzazioni per: commercio, esercizi di somministrazione alimenti e bevande, strutture ricettive, occupazioni suolo pubblico, barbieri, parrucchiere ed estetiste
- 0545.38387 – Autorizzazioni pubblicitarie, agenzie d'affari e polizia amministrativa
- 0545.38452 – Autorizzazioni sanitarie, autorizzazioni ambientali e ascensori
- 0545.38451 – Autorizzazioni per: pubblico spettacolo, distributori carburante, manifestazioni di sorte locali (tombola, lotterie e pesca di beneficenza), servizio di noleggio con e senza conducente
- 0545.38582 – Sportello Unico per le Attività Produttive (informazioni e pareri preliminari, pratiche ambientali coordinate con altri Enti, obiettivo 2 e incubatore d'impresa)

Fax: 0545.38371

attivaproduttive@comune.lugo.ra.it
ambiente@comune.lugo.ra.it
sportellounico@comune.lugo.ra.it

www.comune.lugo.ra.it

ORARI DI APERTURA

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.15 alle 12.45.
Su appuntamento, compatibilmente alle esigenze del servizio, anche il martedì e giovedì pomeriggio

Per appuntamenti:

Tel. 0545.38393

(appuntamento con il Dirigente dell'Area)

Tel. 0545.38453

(appuntamento con il Capo Servizio responsabile dei procedimenti)

Tel. 0545.38387

(appuntamento con l'Assessore competente in materia ambientale)

Tel. 0545.38473

(appuntamento con l'Assessore competente per le attività economiche)

Comune di Lugo



Comune di Lugo Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

CARTA dei servizi

Commercio e Attività produttive



COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE

Il Servizio Commercio e Attività Produttive opera nell'ambito dell'Area Sviluppo Economico del Comune e si occupa dei principali servizi di competenza comunale in materia di commercio, pubblici esercizi di somministrazione alimenti e bevande, barbieri, parrucchieri ed estetiste, polizia amministrativa, distributori carburante, noleggio con e senza conducente, autorizzazioni pubblicitarie, artigianato, agricoltura, industria, sanità, igiene e ambiente. All'interno del Servizio è funzionante lo **Sportello Unico per le attività produttive**: una struttura nata con l'obiettivo di snellire le procedure che presentano particolari caratteristiche di complessità, al fine di rendere più veloci e certi i tempi di risposta agli imprenditori.

COSA OFFRE

Il Servizio Commercio e Attività Produttive offre:

- Informazioni e consulenza sui procedimenti amministrativi e notizie sullo stato delle pratiche in corso
- Modulistica per l'avvio di circa centocinquanta diversi procedimenti suddivisi tra le materie di competenza
- Provvedimenti amministrativi di vario tipo relativi ai procedimenti necessari per l'esercizio delle varie attività economiche e di svago: autorizzazioni, concessioni, licenze, denunce e comunicazioni di inizio attività
- Predisposizione di strumenti di vario tipo (ordinanze, convenzioni, accordi volontari, programmi di risanamento ecc.) tesi a risolvere situazioni conflittuali tra privati e aziende nelle materie di competenza e in particolare in materia ambientale ed igienico-sanitaria
- Il ricevimento di esposti e denunce, l'attività di monitoraggio degli inquinanti, organizzazione di iniziative divulgative e di sensibilizzazione sulle principali problematiche anche nel settore delle aziende

Lo Sportello Unico offre:

- Informazioni e consulenza su adempimenti amministrativi riguardanti l'attività di impresa (obiettivo 2, incubatore per imprese del settore multimediale)
- Modulistica per la richiesta di pareri preliminari di conformità urbanistica e/o di fattibilità circa la possibilità di insediamento nel territorio

- Coordinamento e collaborazione fra i vari enti e servizi titolari di competenze riguardanti l'attività di impresa
- Gestione di pratiche, prevalentemente ambientali, assegnate specificatamente (telefonata, valutazione di impatto ambientale, emissioni in atmosfera, autorizzazione integrata ambientale).

CHI SONO I DESTINATARI

Associazioni di categoria del commercio, dell'artigianato, dell'agricoltura e dell'industria, tecnici professionisti e privati (cittadini, società, imprenditori). Chiunque voglia ottenere informazioni o visionare pratiche ed elenchi, secondo le modalità stabilite dalle leggi dello Stato e dal Regolamento comunale per l'accesso agli atti e procedimenti amministrativi.

COME SI ACCEDE E SI FRUISCE

Mediante libero accesso agli uffici, negli orari di apertura al pubblico, si effettuano le seguenti prestazioni:

- informazioni generali di inquadramento del problema e di dettaglio sul procedimento, sull'istruzione e sullo stato della pratica, fornite da consulenti amministrativi specializzati per materia, secondo le rispettive competenze tecniche e professionali. Le informazioni vengono fornite direttamente dal responsabile dell'istruttoria anche telefonicamente, per posta elettronica attraverso gli indirizzi istituzionali del servizio e talvolta via fax;
- ritiro e consegna pratiche, documenti e atti;
- consegna di modulistica.

Le istanze, le segnalazioni e gli esposti possono essere inviati anche per posta ordinaria.

E' possibile ricevere consulenze per progetti e pratiche complesse mediante colloqui con il dirigente dell'area e con il responsabile del procedimento.

Informazioni e soprattutto la modulistica relativa a molti procedimenti sono reperibili anche sul sito del Comune di Lugo alle voci Servizio Commercio e Attività Produttive e Sportello Unico Attività Produttive.

IL NOSTRO IMPEGNO PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO

Aspetti rilevanti della qualità del servizio	Elementi significativi del servizio	Misura della qualità
Accessibilità dell'utenza	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico e varietà delle modalità di fruizione dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.15 alle 12.45, anche telefonicamente Su appuntamento, compatibilmente alle esigenze del servizio, anche il martedì e giovedì pomeriggio e il sabato mattina In qualsiasi momento per posta ordinaria, elettronica e tramite fax
	Divulgazione dell'orario	<ul style="list-style-type: none"> L'orario è esposto all'ingresso degli uffici ed è visibile nelle giornate lavorative E' reperibile nel sito del comune di Lugo E' disponibile all'URP E' rintracciabile telefonicamente ai numeri sopra citati e, per posta elettronica, agli indirizzi precedentemente indicati
Accessibilità agli uffici	Distanza dalle fermate dei mezzi pubblici	<ul style="list-style-type: none"> Fermata autobus a distanza inferiore a 50 metri Stazione ferroviaria a distanza inferiore a 900 metri
	Distanza da parcheggi pubblici gratuiti	<ul style="list-style-type: none"> Parcheggi gratuiti a distanza inferiore a 50 metri
Reperibilità della modulistica	Articolazione dei punti e canali di accesso alla modulistica predisposta dagli uffici e necessaria per l'avvio dei circa 150 procedimenti	<ul style="list-style-type: none"> Dalle ore 8.00 alle 13.30 all'URP Negli orari di apertura, presso gli sportelli al pubblico della struttura In via telematica nel sito Internet del Comune
Orientamento e attenzione alle esigenze dell'imprenditore e dei suoi organismi rappresentativi	Rapidità nel ricevimento degli utenti su appuntamento	<ul style="list-style-type: none"> Nella giornata stessa di richiesta e comunque entro la settimana
	Frequenza e periodicità degli incontri e dei momenti informativi con le associazioni di categoria	<ul style="list-style-type: none"> Più volte l'anno e comunque ogni volta sia richiesto un incontro in relazione alle varie materie di competenza
Tempestività nel rilascio dei provvedimenti autorizzativi	Tempi di rilascio dei provvedimenti ad istruttoria completata	<ul style="list-style-type: none"> Entro 15 giorni per circa il 70% dei provvedimenti di competenza e comunque sempre entro i termini previsti dalla legge e dai regolamenti
Completezza ed efficacia delle informazioni verbali di primo livello	Percentuale di risposte immediate sul totale	<ul style="list-style-type: none"> 90% dei casi → risposte immediate 10% dei casi → l'utente viene richiamato telefonicamente o raggiunto via e-mail entro 48 ore
Trasparenza, correttezza e adeguatezza dell'attività	Numero di ricorsi amministrativi subiti	<ul style="list-style-type: none"> Non più di uno all'anno
	Frequenza dei reclami per inadeguatezza ed errori sostanziali degli atti rilasciati	<ul style="list-style-type: none"> Meno di cinque all'anno pari a circa lo 0,4%