



REGIONE CALABRIA

Rete regionale dei SUE della Regione Calabria

Carta dei Servizi

Glossario

CAD	Codice dell'Amministrazione Digitale
DGR	Delibera di Giunta regionale
DPR	Decreto del Presidente della Repubblica
Ente	Comune/Unione di Comuni
L.R.	Legge Regionale
SUE	Sportello Unico dell'Edilizia – Ufficio dell'amministrazione comunale che gestisce le pratiche edilizie di natura privata
SURE	Sportello Unico Regionale dell'edilizia – Ufficio dell'Amministrazione regionale che garantisce l'erogazione dei servizi

Finalità

1. La presente Carta dei servizi è un patto/accordo di collaborazione tra il soggetto erogatore del servizio pubblico (Regione Calabria) e l'utente (Comune/Comuni associati per il SUE/Unioni di Comuni), attraverso il quale la Regione si impegna formalmente sui servizi erogati e sulla loro qualità.
2. Il presente documento ha le seguenti finalità:
 - descrivere i servizi erogati, a titolo gratuito, dalla Regione ai Comuni/Comuni associati per il SUE/Unioni di Comuni aderenti alla Rete regionale dei SUE;
 - verificare il rispetto degli standard dei servizi erogati;
 - descrivere la procedura di adesione, da parte dell'utente (Comune/Comuni associati per il SUE/Unioni di Comuni), alla Rete regionale dei SUE;

- semplificare le procedure amministrative, anche tramite la loro informatizzazione;
- garantire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente all'attuazione della Rete regionale dei SUE.

Ambito di applicazione

1. Lo Sportello Unico per l'Edilizia (SUE) è un ufficio comunale, che costituisce l'unico punto d'accesso per il cittadino/impresa richiedente o segnalante in ordine a tutte le procedure amministrative riguardanti gli interventi edilizi, fornendo così una risposta unica, tempestiva ed in forma telematica, secondo quanto previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), per conto di tutte le pubbliche amministrazioni coinvolte nel procedimento, ivi comprese quelle di cui all'articolo 5 del D.P.R. 380/2001 e ss.mm.ii.
2. La Regione Calabria, con Deliberazione n. 248 del 14.06.2018, ha approvato l'integrazione dell'Obiettivo 1 "Rafforzare i processi di semplificazione dei procedimenti amministrativi a carico delle Imprese" del Progetto Strategico Regionale CalabriaImpresa.eu - Accesso Unico ai Servizi e agli Strumenti digitali dell'Amministrazione Regionale per lo Sviluppo Imprenditoriale", inserendo l'ulteriore e coerente intervento operativo 1.5 "Realizzazione e Implementazione del Sistema di Coordinamento Regionale del SUE (Sportello Unico per l'Edilizia DPR 380/2001)", che prevede l'integrazione logica della piattaforma regionale SISMI.CA all'interno dello sviluppo del sistema informativo unico regionale SUAP/SUE, quale ulteriore intervento di semplificazione amministrativa sotto il profilo della Digitalizzazione e Standardizzazione dei processi amministrativi in stretta complementarità con quanto nell'intervento 1.2 del suddetto Progetto.
3. Con successiva Deliberazione n. 500 del 25.10.2019 sono state approvate, nell'ambito dell'intervento 1.5 "Realizzazione e Implementazione del Sistema di Coordinamento Regionale del SUE (Sportello Unico per l'Edilizia DPR 380/2001)", le *"Linee Guida per lo sviluppo e promozione della rete regionale degli Sportelli Unici per l'Edilizia (SUE)"*.
4. Le suindicate Linee Guida forniscono specifiche indicazioni ai Comuni, agli Enti interessati ai procedimenti edilizi, ai cittadini ed alle imprese in ordine all'organizzazione ed al funzionamento dello Sportello Unico per l'Edilizia comunale, al fine di semplificare, uniformare e digitalizzare le procedure amministrative inerenti all'attività di edilizia privata non produttiva, nonché promuovere l'attivazione dello Sportello unico per l'edilizia presso i Comuni.
5. Secondo quanto previsto dal par. 3.1, comma 1, lett. b) delle citate Linee Guida, la Regione ha adottato la presente Carta dei Servizi del Sistema Regionale SUE, che descrive sia l'elenco dei servizi erogati dalla stessa Amministrazione regionale, a titolo gratuito, ai Comuni aderenti alla Rete regionale dei SUE sia la procedura di adesione a detta Rete regionale.

6. L'adesione, da parte dei Comune/Comuni associati per il SUE/Unioni di Comuni, alla Rete regionale dei SUE permette di usufruire, in maniera totalmente gratuita, di *strumenti e servizi* di seguito indicati, che potranno essere utilizzati anche dai cittadini e dalle imprese che insistono sul territorio, permettendo una governance territoriale efficiente, semplificando le procedure di presentazione e gestione delle pratiche edilizie e garantendo al Responsabile per la Transizione al Digitale (RTD) del Comune la trasformazione digitale dei propri uffici, con l'adozione di modelli relazionali trasparenti e controllabili.

Adesione

1. L'Ente (Comune/Comuni associati per il SUE/Unione di Comuni) aderisce, mediante l'adozione di apposito provvedimento (delibera comunale), alla "Carta dei servizi del Sistema Regionale Integrato SUE".
2. Successivamente, l'Ente provvede a trasmettere, tramite PEC, il suindicato provvedimento all'indirizzo PEC: ufficiisure@pec.calabriasue.it.
3. Il servizio assistenza di CalabriaSUE, acquisito agli atti il provvedimento comunale, trasmette all'Ente gli atti conseguenti e consequenziali, concordando con quest'ultimo le attività utili alla loro sottoscrizione.
4. Entro 45 giorni, decorrenti dalla data di trasmissione di detto provvedimento, l'Ente procede alla sottoscrizione degli ulteriori atti, quali atti Privacy, convenzione di servizio, atti adesione PagoPA etc., secondo le modalità indicate dal servizio assistenza di CalabriaSUE.

I servizi erogati, a titolo gratuito, dalla Regione Calabria ai Comuni/Comuni associati per il SUE/Unioni di Comuni aderenti alla Rete regionale dei SUE

1. I servizi erogati dalla Regione Calabria ai Comuni/Comuni associati per il SUE/Unioni di Comuni aderenti alla Rete regionale dei SUE sono quelli di seguito elencati:
 - a) promozione e supporto all'istituzione del SUE Comunale (in forma singola o associata);
 - b) supporto al *Change Management* relativo alla organizzazione dei nuovi flussi di lavoro all'interno dell'Ente;
 - c) assistenza all'utenza in merito alla corretta gestione dell'iter procedimentale di presentazione e gestione della pratica SUE;
 - d) attività di promozione finalizzata al recepimento, da parte dei Comuni, del Regolamento Edilizio tipo di cui all'art. 4, comma 1-*sexties* del D.P.R. 6.06.2001, n. 380 e s.m.i. e della DGR n. 642/2017;
 - e) promozione e supporto alla messa in rete dei SUE tramite eventi di animazione e condivisione delle esperienze;
 - f) formazione continua (in presenza, a distanza ed on-line) sulle novità amministrative e normative di interesse;

- g) standardizzazione e, nel rispetto delle norme, semplificazione delle procedure di cui al DPR 380/2001;
 - h) coordinamento dei rapporti territoriali con i soggetti terzi (altre PP.AA. ed ordini professionali), ai fini della semplificazione dell'iter di procedimenti amministrativi che coinvolgono (o meno) enti diversi;
 - i) alimentazione e mantenimento del catalogo regionale dei procedimenti di competenza del SUE comunale per le materie di interesse;
 - j) alimentazione e mantenimento della modulistica unica regionale SUE ed adeguamento, se possibile, alla modulistica unificata nazionale;
 - k) gestione ed evoluzione del sistema informativo regionale SUE www.calabriasue.it, ai fini della digitalizzazione della pratica SUE e della sua gestione telematica;
 - l) servizi di cooperazione applicativa del sistema informativo regionale CalabriaSUE con i sistemi informativi regionali (es. integrazione con SISMI.CA, sistema di protocollazione, sistema di conservazione digitale a norma);
 - m) formazione continua (in presenza, a distanza ed on-line) sull'utilizzo del Sistema Informativo regionale SUE www.calabriasue.it;
 - n) supporto tecnico (telefonico e via mail) di Help Desk per la configurazione ed utilizzo del sistema informativo regionale CalabriaSUE;
 - o) servizio di web conference per consentire la realizzazione di Conferenze dei Servizi sincrone on-line;
 - p) servizio dei pagamenti on-line tramite PagoPA;
 - q) conservazione a norma dei documenti digitali (pratiche);
 - r) promozione della sinergia tra gli sportelli SUE e SUAP e/o la nascita dei SUAPE;
 - s) utilizzo del sistema informativo CalabriaSUE anche per la gestione delle pratiche di opere pubbliche.
2. Il suindicato elenco di servizi è soggetto ad integrazione mediante l'adozione di specifico provvedimento dirigenziale, di cui sarà data apposita comunicazione sul portale CalabriaSUE.

Sportello Unico Regionale Edilizia (SURE)

1. L'Ufficio che garantisce l'erogazione dei servizi è l'Ufficio regionale SURE – Sportello Unico Regionale Edilizia - Cittadella Regionale - Viale Europa, Località Germaneto 88100 - Catanzaro - Numero verde 800 84 12 89, sure@pec.regione.calabria.it
2. I servizi tecnologici, erogati tramite servizi web, vengono garantiti 24h/24h e 365gg/anno.
3. I servizi di consulenza e di supporto sono attivi dal lunedì al giovedì dalle ore 9,00 alle ore 14,00 e dalle ore 14,30 alle ore 17,30 - venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00.
4. L'Ufficio SURE, su base periodica ed anche sulla base di eventuali segnalazioni dell'utenza, verifica con modalità informatizzate il rispetto degli standard dei servizi erogati.

5. Per problematiche informatiche connesse alle credenziali di accesso, all'invio e monitoraggio telematico della pratica, quesiti, trasmissione documenti per profilazione dell'utenza, gli imprenditori, i SUE e gli Enti possono contattare telefonicamente il numero 0961/998182 nei seguenti orari: dal lunedì al giovedì dalle ore 9,00 alle ore 14,00 e dalle ore 14,30 alle ore 17,30 - venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 - oppure via mail al seguente indirizzo: assistenza@pec.calabriasue.it
6. Per assistenza:
 - sul servizio di conservazione a norma: conservazione.sure@calabriaimpresa.eu
 - sul servizio PagoPa: pagopa.sure@calabriaimpresa.eu
7. L'Ufficio SURE favorisce la costante partecipazione degli Enti locali e stakeholder in tutte le fasi del processo di costruzione della Rete regionale dei SUE attraverso l'adozione di una innovativa metodologia di conduzione del progetto CalabriaImpresa, chiamata HCD - Human Centered Design, che ha permesso di progettare servizi a beneficio di cittadini ed imprese, facilmente utilizzabili per l'approccio intuitivo e agevole.

Sportello Unico per l'Edilizia (SUE)

1. L'Ente (Comune/Unioni di Comuni) istituisce (ove non istituito) lo Sportello Unico per l'Edilizia (SUE), organizzandone, mediante apposito regolamento, il funzionamento in conformità alle disposizioni di cui all'art. 5 del DPR 380/2001, all'art. 71 della L.R. 19/2002 ed alla normativa sul CAD.
2. L'Ente gestisce il SUE, in forma singola o associata, secondo quanto previsto dall'art. 71, comma 2, della L.R. 19/2002 e dal Capo V Tit. II del D.lgs n. 267/2000, avvalendosi della facoltà di unificare in un'unica struttura gli uffici SUAP e SUE.
3. L'Ente utilizza il sistema informativo regionale CalabriaSUE per le pratiche di edilizia privata non produttiva e per le pratiche inerenti opere pubbliche che richiedono l'autorizzazione sismica.
4. L'Ente partecipa attivamente alle attività dei Coordinamenti Territoriali organizzati dalla Regione.
5. L'Ente adotta, entro 45 giorni dall'adesione alla presente Carta dei Servizi, gli atti conseguenti e consequenziali, i cui fac-simile saranno forniti dall'ufficio SURE.
6. L'Ente ha facoltà di usare il sistema informativo regionale di gestione della pratica CalabriaSUE per la presentazione e gestione delle pratiche inerenti le opere pubbliche, in coordinamento con gli Enti Pubblici competenti, al fine di gestire telematicamente l'intero procedimento amministrativo e di archiviare a norma gli atti.
7. Per le opere pubbliche che richiedono l'autorizzazione sismica, l'utilizzo del sistema informativo SUE (regionale o comunale) diventa obbligatorio.

Condizioni

1. L'adesione alla presente Carta dei servizi è a titolo gratuito e, pertanto, non comporta alcun onere finanziario a carico dell'Ente (Comune/Unione di comuni).

2. Il Comune può recedere dall'adesione alla Carta dei servizi, dandone comunicazione all'ufficio regionale SURE, con un preavviso di almeno 6 mesi trasmesso via pec all'indirizzo, sure@pec.regione.calabria.it, avendo a carico le eventuali spese per il backup delle pratiche giacenti presso il portale regionale.

CALABRIASUE
••• SISTEMA REGIONALE

L'Ufficio Regionale SURE