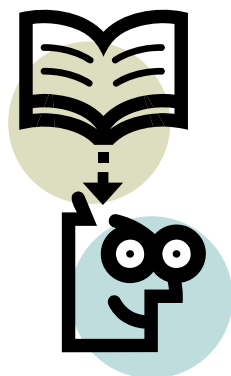




***CARTA dei SERVIZI***  
*dello SPORTELLO UNICO per le IMPRESE*  
*del COMUNE DELLA SPEZIA*

*"D'una città non godi  
le sette o le settantasette meraviglie  
ma la risposta che dà  
a una tua domanda"  
(italo Calvino)*



***Deliberazione di C.C. n. 473 del 26.11.2007***  
*Carta dei Servizi dello Sportello Unico per le Imprese approvata dal*  
*C.C. con atto n. 19 del 18.11.2002*  
*Aggiornamento e integrazione.*

## **Indice**

**Art. 1** - *La Carta dei servizi;*

**Art. 2** – *Il nostro servizio – Chi siamo;*

**Art. 3** – *La nostra missione;*

**Art. 4** – *I nostri valori;*

**Art. 5** – *I nostri principi;*

**Art. 6** – *I nostri impegni;*

**Art. 7** – *Gli strumenti adottati per garantire il rispetto dei principi fondamentali – I nostri standards;*

**Art. 8** – *I termini di “impegno” e i termini di legge;*

**Art. 9** – *La semplificazione delle procedure;*

**Art. 10** – *Il sito internet dedicato;*

**Art. 11** – *L’informazione e la comunicazione ai clienti/utenti;*

**Art. 12** – *I rapporti con i clienti/utenti;*

**Art. 13** – *I fattori di qualità dei servizi offerti;*

**Art. 14** – *La gestione delle rimostranze;*

**Art. 15** – *La pubblicità;*

**Art. 16** – *La normativa di riferimento e i principi fondamentali dell’erogazione del servizio.*

**Art. 1**  
**La Carta dei servizi**

Con la redazione della *Carta dei servizi*, lo Sportello Unico per le Imprese stipula di fatto un "patto" con il cliente/utente, impegnandosi ad ottimizzare l'erogazione del servizio in base ai criteri di trasparenza, efficacia, efficienza e tempestività.

**Art 2**  
**Il nostro servizio – Chi siamo**

Lo Sportello Unico per le Imprese agisce quando l'impresa è diversa da quella meramente edilizia ed esercita funzioni di carattere:

- *Amministrativo*, per la gestione del procedimento unico;
- *Informativo*, per l'assistenza e l'orientamento alle imprese e all'utenza in generale;
- *Promozionale*, per la diffusione e la migliore conoscenza delle opportunità e delle potenzialità esistenti per lo sviluppo economico del territorio.

In particolare, per la gestione del procedimento unico, lo "Sportello" è competente in materia di procedure per impianti produttivi concernenti:

- o la realizzazione;
- o la ristrutturazione;
- o l'ampliamento;
- o la riattivazione;
- o la localizzazione;
- o la riconversione;

Per *realizzazione s'intende* la costruzione di nuovi impianti;

Per *ristrutturazione*, l'attività diretta ad ampliare e modificare l'impianto produttivo, ovvero ad eseguire opere interne nei fabbricati per le quali occorrono atti specifici oltre a semplice comunicazione, D.I.A. edilizia, etc.;

Per *riconversione*, la modifica dei cicli produttivi dell'impianto esistente;

Per *impianti produttivi* s'intendono le costruzioni o impianti relativi ad attività di produzione di beni e servizi, ivi inclusi quelli relativi ad attività industriali, artigianali, turistico/ricettivi, socio/sanitari e commerciali, nonché gli impianti per teleradiocomunicazioni.

E' fatto salvo quanto disposto dalla normativa legislativa e regolamentare.

Lo Sportello Unico per le Imprese, inoltre:

- Fornisce la modulistica e la documentazione per la presentazione delle domande, rendendola disponibile anche *on line* nel sito internet dedicato;
- Gestisce il procedimento sia attraverso Conferenze dei Servizi cui partecipano sia le diverse Pubbliche Amministrazioni coinvolte nell'istruttoria relativa alla domanda, sia i gestori di Pubblici Servizi, garantendo tempi certi, sia ricevendo domande corredate di apposite autocertificazioni, evitando così il carico burocratico sostenuto fino ad oggi dall'imprenditore.
- Rilascia pareri preventivi relativamente alla conformità dei progetti, convocando specifiche conferenze dei Servizi per l'espressione di un parere congiunto;

### **Art. 3**

#### ***La nostra missione***

- *Operare nei riguardi delle imprese quale supporto per la semplificazione amministrativa, anche attraverso azioni di informazione ed assistenza alle imprese stesse per poter meglio corrispondere alle diverse esigenze;*

- *Realizzare i vantaggi operativi individuati dalla normativa di "sportello" che permette di:*

- *ritenere indispensabile la soddisfazione dei bisogni dell'utente impresa;*

- *comprendere e risolvere le problematiche sollevate dall'imprenditore e dal professionista;*
- *garantire procedimenti snelli e definiti in tempi brevi e, soprattutto, certi;*
- *illustrare all'imprenditore ed al professionista l'intero sviluppo del procedimento in relazione ai profili riguardanti tutte le diverse Pubbliche Amministrazioni coinvolte nel procedimento;*
- *Collaborare allo sviluppo del marketing territoriale:*
- *ricercando costantemente le migliori "buone prassi", in modo da semplificare i procedimenti amministrativi e ridurre i tempi della loro conclusione;*
- *orientando gli imprenditori ed informandoli sui migliori percorsi da seguire per realizzare un insediamento produttivo nel migliore rispetto della normativa;*
- *mantenendo sempre un elevato livello di attenzione alla dinamica "cliente/prestatore di servizio";*
- *coinvolgendo le Associazioni, gli Ordini e i Collegi Professionali anche attraverso forme di front office diffuso.*
- Fornisce la modulistica e la documentazione per la presentazione delle domande, rendendola disponibile anche *on line* nel sito internet dedicato;
- Gestisce il procedimento sia attraverso Conferenze dei Servizi cui partecipano sia le diverse Pubbliche Amministrazioni coinvolte nell'istruttoria relativa alla domanda, sia i gestori di Pubblici Servizi, garantendo tempi certi, sia ricevendo domande corredate di apposite autocertificazioni, evitando così il carico burocratico sostenuto fino ad oggi dall'imprenditore.
- Rilascia pareri preventivi relativamente alla conformità dei progetti, convocando specifiche conferenze dei Servizi per l'espressione di un parere congiunto;

**Art. 4**  
***I nostri valori***

- *Velocità;*
- *Integrazione;*
- *Competitività;*
- *Competenza.*

**Art. 5**  
***I nostri principi***

La soddisfazione dell'impresa è il principio che ispira la nostra attività.

Lo spirito con il quale lo Sportello Unico per le Imprese svolge il proprio servizio è improntato alla semplificazione e velocizzazione dei procedimenti complessi, mediante l'assunzione di un ruolo di "facilitatore" per l'impresa.

E' possibile valutare, anche caso per caso, ed informare l'utente circa l'opportunità di rivolgersi allo Sportello Unico per le Imprese qualora si tratti di procedimenti complessi o rivolgersi invece direttamente ad altri uffici qualora si tratti di semplici comunicazioni o comunque di procedimenti già semplici per loro stessa natura.

In tali casi, per le caratteristiche di snellimento e semplificazione specifiche dello Sportello Unico, questi ultimi mantengono la propria autonomia e possono pertanto essere attivati direttamente presso i diversi uffici interessati.

Lo Sportello Unico garantirà, sempre e comunque, la massima informazione per ogni profilo d'interesse.

Ciò affinché lo Sportello Unico costituisca un reale valore aggiunto per le imprese, fornendo un servizio concreto e improntato ad un'effettiva qualità.

**Art. 6**  
***I nostri impegni***

Lo Sportello Unico s'impegna ad erogare i propri servizi nel rispetto di principi fondamentali quali:

- 1) **Eguaglianza di trattamento dei singoli clienti/utenti** senza nessuna distinzione, adeguando il trattamento stesso ai bisogni espressi da ogni singolo cliente/utente;
- 2) **Imparzialità:** erogare il servizio tenendo un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale;
- 3) **Continuità:** l'erogazione del servizio è garantita, di norma, con continuità, regolarità e senza interruzioni, durante tutti i giorni lavorativi.

In caso di interruzioni per ragioni di carattere straordinario, lo Sportello Unico si impegnerà a fornirne tempestiva comunicazione, indicandone le motivazioni, a mezzo sito internet, con affissione di cartelli, mediante informazione diretta all'U.R.P., alle Associazioni, Ordini e Collegi professionali e ad adottare ogni provvedimento che risulti necessario al fine di ridurre al minimo i disagi.

- 4) **Partecipazione:** il rapporto con l'impresa costituisce un punto irrinunciabile dell'orientamento dell'attività dello Sportello Unico.

Il cliente/utente ha diritto di partecipare:

- all'istruttoria del procedimento di suo interesse, attraverso l'accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come regolato dalla legge 7 Agosto 1990, n. 241, nonché la presentazione di memorie e documenti;
- all'erogazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori;
- al miglioramento del servizio in termini di snellezza, trasparenza, efficacia ed efficienza, anche attraverso la presentazione di memorie, documenti, osservazioni, suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

Nell'esercizio di tali diritti, il cliente/utente riceve l'assistenza del responsabile e dei suoi collaboratori.

- 5) **Efficienza ed efficacia:** lo Sportello Unico, nell'erogare il proprio servizio, ispira i comportamenti a criteri di efficienza e di efficacia, mediante l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali all'attività svolta.

Per l'efficienza si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano la riduzione dei costi in termini di minore carico burocratico;

Per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:

- corretto, garantendo la conformità delle norme;
- favorevole al cliente/utente interpretando le norme e le procedure verso una risposta positiva alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- tempestivo;
- autoregolato adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire le anomalie.

**6) – Cortesia e comprensione** – Il personale dello "Sportello" sicuramente orientato alla qualità e perciò creativo e motivato, s'impegna ad ascoltare e comprendere le esigenze dell'utente, a facilitarne l'accesso ai servizi, ad informarlo ed orientarlo e ad accertarsi circa il soddisfacimento dello stesso al fine di un continuo miglioramento del servizio reso, ciò attraverso l'adozione di forme di comunicazione improntate ai criteri di chiarezza, semplicità e verità che paiono riconducibili ad una forma di comunicazione realmente tesa a rispondere ai bisogni dei cittadini.

**7) Massima disponibilità ed informalità nei rapporti con l'utente** da parte degli operatori dello Sportello Unico, pur nel rispetto della certezza amministrativa del procedimento, al fine di perseguirne celerità e snellezza.

Gli strumenti per assicurare la garanzia della messa in opera dei principi fondamentali sono indicati nell'articolo seguente.

**Art. 7**  
***Gli strumenti adottati***  
***per garantire il rispetto dei principi fondamentali***  
***- I nostri Standards -***

Per ogni procedimento (come individuato nell'allegato 1) parte integrante della presente Carta, sono indicati:

- Il responsabile del procedimento;

- L'istruttore, nel caso in cui fornisca al responsabile il supporto necessario;
- I tempi massimi di legge entro i quali deve essere concluso il procedimento;
- I tempi massimi entro i quali lo Sportello Unico si impegna a concludere il procedimento (*standard*), nell'ipotesi che l'istanza presentata sia completa e, pertanto, non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge.

Il responsabile o l'istruttore registrano nell'apposito archivio informatico ogni procedimento ed i relativi dati sono sempre confrontabili con quelli riportati nei documenti ufficiali e formali dell'istruttoria.

Per quanto riguarda la continuità nell'erogazione del servizio, *lo Sportello Unico per le Imprese è aperto al pubblico tutti i giorni:*

- *dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 14.00;*
- *al sabato dalle ore 08.00 alle ore 12.00*

*A richiesta, per una migliore accessibilità, è possibile ricevere il pubblico anche al Piano 5°, presso la Saletta delle conferenze.*

L'accesso al pubblico può essere sospeso per un massimo di 4 giorni nel corso di ogni anno per ragioni di carattere straordinario delle quali verrà fornita notizia con le modalità suindicate.

#### **Art. 8**

#### ***I termini di "impegno" e i termini di legge***

Lo Sportello Unico per le Imprese, a fronte del termine di **90 giorni** dalla data della conferenza referente previsto dall'attuale normativa per la conclusione del procedimento, s'impegna a concluderlo nel termine di **60 giorni**.

#### **Art. 9**

#### ***La semplificazione delle procedure***

Per semplificare le procedure lo Sportello Unico per le Imprese ha adottato:

- Soppressione di quelle fasi procedurali che comportino costi più elevati dei benefici conseguibili;

- Trasparenza del procedimento, che si esplica in particolare con l'adozione di un atto motivato in caso di conclusione negativa e, in caso di conclusione positiva, con la semplice comunicazione dell'esito contenente le fasi ricognitive e autorizzatorie espletate;
- Facoltà del responsabile del procedimento di modificare l'iter ordinario al fine di perseguire celerità e semplificazione dello stesso;
- Ricerca della massima integrazione delle modalità di gestione dei procedimenti con gli Uffici dell'Amministrazione Comunale e con le altre Pubbliche Amministrazioni coinvolte, realizzando convenzioni con i vari Enti interessati agli endoprocedimenti.
- Coinvolgimento delle Associazioni di categoria, degli Ordini e dei collegi Professionali nelle varie fasi del procedimento, anche attraverso forme di *front office* diffuso.
- Collaborazione con i suddetti Uffici ed Enti, nonché ricerca di tutte le sinergie volte a migliorare il servizio per gli utenti e l'efficienza organizzativa;
- Massima attenzione rivolta ad ogni aspetto della comunicazione, sia verbale, sia scritta, sia *on line*, *nella convinzione che una comunicazione chiara e semplice accresca non solo l'efficacia comunicativa ma anche l'efficienza, atteso il risparmio di tempo e riduca i rischi degli equivoci e delle incomprensioni*;
- Conferenze Interne dei Servizi: i Servizi comunali coinvolti nei procedimenti devono costituirsi in "conferenza interna dei servizi", allo scopo di coordinare le competenze delle quali ciascuno è parzialmente investito.

La conferenza, che è coordinata dal Responsabile dello Sportello Unico, è composta da Responsabili, preventivamente delegati dai seguenti C.d.R., ad esprimere i pareri di competenza di ciascuno:

- Ambiente;
- Edilizia;
- Procedimenti Speciali;
- Mobilità;
- Infrastrutture Stradali;
- Patrimonio.

Tale conferenza, la cui partecipazione ha carattere obbligatorio per ciascun C.d.R. convocato, può essere allargato ad altri qualora se ne ravvisi la necessità in base alla specificità della richiesta da esaminare e, progressivamente, alla partecipazione di altre Pubbliche Amministrazioni coinvolte nel procedimento, ove ne venga riscontrata la necessità, ai fini di celerità e chiarezza del procedimento.

La conferenza si riunisce anche in caso necessiti esaminare particolari aspetti procedurali, coordinare attività, revisionare o integrare procedimenti, nel rispetto delle finalità di semplificazione e trasparenza, programmare iniziative congiunte finalizzate al costante miglioramento del servizio reso dallo Sportello Unico.

Viene dato particolare impulso all'espressione dei pareri preventivi di conformità, mediante l'indizione di specifiche conferenze dei servizi, nell'interesse primario dell'impresa, nel caso in cui la stessa, nella fase di progettazione di un investimento, intenda conoscere preliminarmente l'esatta natura degli adempimenti da assolvere, al fine di poter successivamente avviare e concludere il procedimento con la certezza della conoscenza di tutto quanto occorra per l'esito positivo dello stesso.

Annualmente lo Sportello Unico per le Imprese provvede a redigere indagini statistiche dell'attività svolta e dei tempi impiegati, divulgandone gli esiti a mezzo internet e nel P.E.G. .

Provvede inoltre a definire:

1. Il flusso del procedimento con l'indicazione dei tempi di legge, dei tempi effettivi e dei tempi medi;
2. A quantificare i tempi di lavoro del Servizio e quelli di cui sono responsabili l'impresa e/o il professionista;
3. Il flusso del miglioramento del procedimento;
4. La revisione periodica della modulistica

## **Art. 10**

### **Il sito Internet dedicato**

*Le informazioni, la modulistica e l'attività in genere, svolta dallo "Sportello", sono disponibili alla pagina Web dedicata all'indirizzo [www.comune.sp.it/comune/sportello\\_imprese](http://www.comune.sp.it/comune/sportello_imprese).*

Il navigatore può porre quesiti ed esprimere consigli o valutazioni al medesimo indirizzo, *cliccando* sulla voce "Le vostre necessità ... sono i nostri obiettivi".

## **Art. 11**

### **L'informazione e la comunicazione ai clienti/utenti**

Lo Sportello Unico per le Imprese assicura la piena informazione e comunicazione attraverso:

- *Front - office*, fornendo tutte le informazioni che il cittadino/utente richiede tramite il personale presente nell'ufficio;
- *Front - office allargato presso le Associazioni di categoria interessate (CNA - Sistema Impresa, Confartigianato ed Assindustria) che punta alla realizzazione di un percorso di crescita culturale di tutti gli attori coinvolti, i quali hanno la piena consapevolezza di far parte di un sistema collaborativo e cooperativo;*
- *E- Mail e contatti telefonici e personali;*
- *Pubblicazioni periodiche illustrative dei diversi temi d'interesse, disponibili sia su supporto cartaceo, sia on line.*
- *Organizzazione di convegni e seminari rivolti alle imprese ed ai professionisti;*
- *Corsi di formazione rivolti ai referenti delle Associazioni di categoria interessate per la gestione del front office allargato;*
- *Conferenze rivolte a studenti di istituti tecnici finalizzate alla divulgazione di un nuovo modo di "fare Pubblica Amministrazione";*
- **Informazione tempestiva mediante comunicazioni alle Associazioni, Ordini e Collegi Professionali e comunicazioni**

indirette alla generalità degli utenti circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del Servizio, nonché ogni variazione legislativa che comporti la necessità di regolarizzazione o modifica di atti amministrativi.

- Particolare attenzione alle interrelazioni con gli Enti delle diverse Pubbliche Amministrazioni.
- Informazione tempestiva ai cittadini/utenti e alle associazioni di categoria riguardo eventuali temporanee sospensioni dell'attività per motivi eccezionali.

### **Art. 12**

#### ***I rapporti con i clienti/utenti***

Il responsabile mette in opera azioni formative e di comunicazione nei confronti del personale dello "Sportello" affinché i clienti/utenti vengano trattati con cortesia e rispetto e vengano agevolati nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Lo Sportello Unico per le Imprese somministra, per la valutazione del servizio e per comprendere il grado di soddisfazione dell'utente, questionari, di norma a cadenza biennale, che vengono compilati dall'utenza (sia imprese, sia professionisti) e che consentono di effettuare una valutazione della qualità del servizio reso.

E' inoltre a costante disposizione degli utenti il foglio "I consigli", sia presso la sede dello Sportello Unico, sia nel sito internet dedicato, per la compilazione anche *on line*.

Quanto emerge da tali indicazioni viene tenuto di conto per il miglioramento dell'attività e del servizio reso.

Gli esiti dei questionari e dell'attività svolta vengono indicati nei Progetti P.E.G. ai fini della Valutazione del Servizio.

### **Art. 13**

#### ***I fattori di qualità dei servizi offerti***

Per ottimizzare il rapporto con l'utente, lo Sportello Unico si impegna a migliorare la qualità del servizio, attraverso un'informazione sempre più esauriente (fattore di qualità per gestire il rapporto col cittadino) ma anche adottando modelli organizzativi che si ispirano a criteri di tempestività, trasparenza e affidabilità:

- *La comunicazione e l'informazione:* viene particolarmente curata la comunicazione nel rapporto con l'utente, attraverso una informazione esaustiva sulla natura e sull'erogazione del servizio;
- *Ottimizzando* la modulistica aggiornata, sintetizzata in termini di numero e semplificata nel linguaggio;
- *Curando* la distribuzione di opuscoli, *depliants* e pubblicazioni periodiche in merito ai servizi offerti, nonché della Carta dei Servizi;
- Gestione delle relazioni, anche mediante azioni di sensibilizzazione nei confronti delle Associazioni di categoria, degli Ordini e Collegi professionali e degli Enti esterni al fine di riduzione di eventuali difficoltà;
- *Migliorando* la comunicazione *on line*, attraverso il Sito dello Sportello Unico, per offrire un servizio all'avanguardia e sempre più efficiente.
- Ruolo propositivo di ricerca costante di semplificazioni procedurali e d'intervento per miglioramenti regolamentari e/o legislativi;
  - *Tempestività, trasparenza ed affidabilità:* sono i criteri adottati per offrire servizi migliori, adottando modelli organizzativi che diano come risultato:
    - trasparenza nell'accesso al servizio;
    - tempestività nell'erogazione del servizio;
    - affidabilità attraverso adeguati sistemi di formazione professionale del personale;
    - costante comunicazione all'interessato circa lo stato dell'iter procedurale dell'istanza presentata, che può anche essere consultata nella sezione apposita del Sito dello Sportello Unico da parte del cittadino/utente.

**Art. 14**  
**La gestione delle rimostranze**

Siamo impegnati a fornire un servizio che soddisfi ogni esigenza, qualora vi riteniate non soddisfatti non esitate a contattarci e a segnalarci quanto riterrete utile ed opportuno.

Ogni utente può presentare al Direttore dell'Area di Programmazione Urbanistica rimostranze relative alla prestazione del servizio dello Sportello Unico Imprese, con riferimento alle norme ed alla Carta dei Servizi, anche tramite il responsabile o l'istruttore con cui viene in contatto.

La rimostranza può essere effettuata in qualsiasi forma (verbale, cartacea o a mezzo *e - mail*) e, valutata la fondatezza della stessa, è garantita una risposta in modo celere e comunque entro 30 giorni, nella medesima modalità con la quale la rimostranza è pervenuta.

**Art. 15**  
**La pubblicità**

La presente Carta, approvata dal C.C. con atto n. 18 del 19.11.2002, modificata ed aggiornata con successivo atto C.C. n. .... del ....., viene pubblicata nel sito internet all'indirizzo [www.comune.sp.it/comune/sportello impresa](http://www.comune.sp.it/comune/sportello_impresa), posta in visione e resa a disposizione del pubblico, presso la sede dello Sportello Unico per le imprese.

Dei principali obiettivi raggiunti in termini di qualità del servizio e dei reclami pervenuti, sarà divulgata ogni informazione al cliente/utente.

**Art. 16**  
**La normativa di riferimento  
e i principi fondamentali dell'erogazione del servizio**

La Carta dei Servizi è redatta in base a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994;
- Decreto legislativo n. 286 del 30 Luglio 1999, Capo III, articolo 11

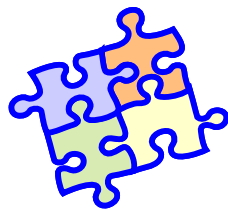
e ai principi contenuti nelle seguenti norme:

- D.P.R. n. 447/98;
- D.P.R. n. 440/2000;
- Legge Regione Liguria n. 9/99.

^^ ^^



*Comune della Spezia  
Sportello Unico per le Imprese  
Palazzo Civico – Piano VI ° - Piazza Europa, 1  
19124 La Spezia  
Tel. 0187 727706 – 705 – 496  
Fax. 0187/727704  
Cmsp.sui@comune.sp.it  
[www.comune.sp.it/comune/sportello\\_impresa](http://www.comune.sp.it/comune/sportello_impresa)*



*“Spesso le grandi imprese nascono da piccole opportunità”  
(Demostene)*