



**Comune della Spezia**  
**Dipartimento 4 – Programmazione territoriale**  
**Struttura per gl'insediamenti Produttivi**  
**C d R Sportello Unico per le Imprese**

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

**Fare qualità - La Carta dei servizi dello Sportello Unico per le Imprese –**

[LA CARTA DEI SERVIZI.doc](#)

[http://www.comune.sp.it/comune/sportello\\_impresa](http://www.comune.sp.it/comune/sportello_impresa)

Lo Sportello Unico per le Imprese nasce, come noto, dall'esigenza di semplificare, razionalizzandole e coordinandole, le procedure della diverse P.A. nell'interesse di chi intenda realizzare o modificare un insediamento produttivo.

Se “fare impresa” alla Spezia oggi è più semplice, è anche grazie alla costante attività di ricerca di progetti d'innovazione che caratterizza la nostra attività che, oltre alla gestione del procedimento, pone una cura del tutto particolare agli aspetti legati all'informazione, all'ascolto ed alla corretta comunicazione, che sono proprio le principali caratteristiche dell'esperienza maturata in questi anni.

E in quest'ottica, intendiamo procedere nell'individuazione di progetti congiunti che vedano sempre più coinvolti gli *stakeholders* presenti sul territorio. La partnership da tempo in essere con le Associazioni degli artigiani e dell'industria è risultata, infatti, il frutto di un lavoro serio ed oculato che punta alla realizzazione di un percorso di crescita sempre maggiore di tutti gli attori coinvolti, i quali hanno dimostrato la piena consapevolezza di far parte di un sistema collaborativo e cooperativo e l'intendimento di procedere ad operare in tal senso.

Risultato di un accordo interistituzionale tra Comune e Associazioni, gli “Sportelli diffusi” mediante *front office* allargato presso la sede delle stesse, rispondono ad una logica reticolare in base alla quale le Associazioni svolgono una funzione di *service* dello Sportello Unico e ricevono in cambio la possibilità di ampliare, qualificandolo, il pacchetto di offerta ai loro associati.

Oggi il Comune della Spezia ha voluto dare un ulteriore segno di come lo slogan che lo “Sportello” si è dato fin dal suo avvio “Trasformare un obbligo di legge in opportunità per le imprese” sia veramente una volontà concreta e che quotidianamente ne attraversa tutta l'attività ed ha voluto farlo attraverso una revisione, aggiornamento ed integrazione della **Carta dei servizi dello Sportello Unico per le Imprese**, carta già approvata nel 2002.

Si è ritenuto dover procedere all'aggiornamento della “Carta” sia nello spirito di innovazione continua che è nelle prerogative del nostro Sportello, sia per meglio evidenziare alcuni aspetti dell'attività, cercando, nel contempo, di fornire uno strumento ancor più efficace e concreto di trasparenza nei confronti del cliente impresa, certi come siamo che la trasparenza agisca sia nei confronti degli imprenditori per agevolarne il progetto, sia nei confronti dei portatori d'interessi collettivi per consentire loro di porre le ragioni dei cittadini.

1

---

*Piazza Europa, 1 - Palazzo Civico - Piano VI° - 19124 La Spezia*

*Orario di ricevimento del pubblico*

*dal lunedì al venerdì: dalle ore 8 alle ore 14 - sabato dalle ore 8 alle ore 12*

*Tel. 0187/727706 - 705 - 496*

*Fax 0187/727704*

*[www.comune.sportello.sp.it/comune/sportello\\_impresa](http://www.comune.sportello.sp.it/comune/sportello_impresa)*

*[cmsp.sui@comune.sp.it](mailto:cmsp.sui@comune.sp.it)*

Con la “Carta dei servizi” lo Sportello stipula di fatto un “patto” con il cliente utente impegnandosi ad ottimizzare l'erogazione del servizio in base a criteri di trasparenza, efficacia, efficienza e tempestività.

La “Carta dei servizi” è un processo di relazione sistematica tra l'Amministrazione Pubblica ed i cittadini utenti dei servizi, caratterizzato da tre finalità tra loro strettamente interrelate:

- Comunicazione (*chiara e trasparente, supporto alla semplificazione amministrativa*);
- Tutela (*mediante l'adozione di standard intesi come i livelli di qualità delle prestazioni erogate*);
- Valutazione e miglioramento (*e in quest'ottica va la decisione di procedere all'integrazione e miglioramento della Carta di cui lo Sportello Unico per le Imprese si è dotato già dal 2002*).

L'orientamento all'utente è il punto di riferimento che da sempre lo “Sportello” tiene presente nello svolgimento della propria attività, superando un approccio autoreferenziale per un atteggiamento di servizio nei confronti dell'impresa e di chi la rappresenta (professionisti, Associazioni di categoria).

Il cittadino, pertanto, e nel caso specifico il cittadino/imprenditore o aspirante tale, da “amministrato” diventa utente di servizi e da “governato”, reale attore di scelte amministrative.

In un'ottica di tutela dell'utente/impresa, riteniamo di particolare interesse l'individuazione dei “tempi di impegno” e i “tempi di legge”. Ci siamo infatti impegnati a garantire precisi tempi per la conclusione dei procedimenti, non solo nel pieno rispetto della legge ma nettamente inferiori a quelli consentiti dalla norma stessa.

Particolare attenzione è stata altresì rivolta alla gestione delle relazioni e ad un ruolo propositivo di ricerca costante di semplificazioni procedurali e buone prassi.

Sono stati inoltre evidenziati gli aspetti relativi alla comunicazione, convinti come siamo che una comunicazione semplice e chiara accresca efficienza ed efficacia del servizio, così come la partecipazione dell'impresa e di chi la rappresenta a tutto l'iter procedimentale.

Da non dimenticare la gestione dei reclami e le indagini periodiche di *customer satisfaction* (realizzate dallo Sportello Unico per le Imprese a cadenza biennale già dall'anno 2000 e pubblicate integralmente nel sito internet dedicato allo “Sportello” - **[www.comune.sp.it/comune/sportello\\_impresa](http://www.comune.sp.it/comune/sportello_impresa)**), nonché il pieno rispetto dei principi che ispirano la nostra attività, quali l'assunzione del ruolo di facilitatore per l'impresa, collaborando allo sviluppo del *marketing* territoriale, garantendo certezza di tempi e procedure.

Daura Sorrentino

Comune della Spezia  
Sportello Unico per le Imprese  
Piazza Europa, 1 – Piano VI°  
19124 La Spezia

Tel. - 0187727706  
Fax - 0187 727704

E – mail - [daura.sorrentino@comune.sp.it](mailto:daura.sorrentino@comune.sp.it)

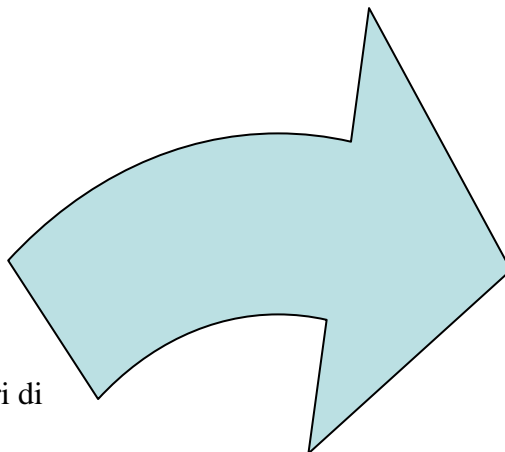
2

---

*Piazza Europa, 1 – Palazzo Civico – Piano VI° – 19124 La Spezia*  
*Orario di ricevimento del pubblico*  
*dal lunedì al venerdì: dalle ore 8 alle ore 14 – sabato dalle ore 8 alle ore 12*

*Tel. 0187/727706 – 705 – 496*

*Fax 0187/727704*

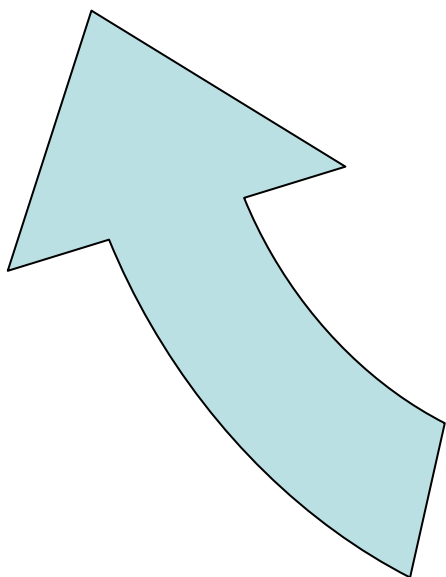


### **Comunicazione**

- Informazione e criteri di accesso ai servizi;
- Partecipazione degli utenti alla verifica degli standard;
- Segnalazioni e proposte di miglioramento

### **Tutela**

- Adozione degli standard di qualità;
- Partecipazione al procedimento;
- Procedure di reclamo/consiglio



### **Valutazione e miglioramento**

- Valutazione dei risultati;
- Verifica degli *standard*;
- Indagini di *customer satisfaction*
- *Costante attenzione al miglioramento e ottimizzazione del*

