

Le Guichet Unique de La Spezia *Le Guichet..... pour nous*

(par ce que le Guichet pour les entreprises devienne un Service pour les entreprises)

Maintenant tous nous savons depuis longtemps qu'une des innovations principales introduites par la réglementation de Guichet Unique c'est celle de permettre à l'entrepreneur dans le cas où entend réaliser ou modifier une installation productive, la présentation d'une demande unique à laquelle il fait à suivi une unique mesure pendant que dans le passé on en fallait une myriade, tous relaché d'organisme divers, avec des temps pas coordonnés entre eux, et souvent plus lent des procédures il était vraiment cela plus nécessaire pour pouvoir activer le suivant, en dilatant à des temps bibliques la conclusion des procédures autorisés.

Dans notre Région en particulier on c'est choisie une réglementation en peu des temps et avec un passage oblige pour chaque procédure du Guichet qui ne soit pas: autocertificat la **Conférence des Services**. En effet avant 15 jours est prévu la convocation de la présentation de la demande et ceci en comporte une évident et concrete epargne de temps.

Le Guichet s'est trouvé à detenir les clés de deux systèmes synergiques:

- Simplification et accélération des procédures administrées;
- Ponctuelle et constante activité de gestion des relations pour impliquer les organismes interessés dans les conférences des services.

Ces deux objectifs nous rendent conscients que notre activité de simplification est primaire et que l'activité de coordination avec les bureaux et les services doit être quotidienne.

S'approprier de ces deux objectes n'est pas un phénomène statique, lequel une fois connue tout va bien mais dynamique qui prévoit un réexamen quotidien realise par l'intermédiaire d'un réseau de rapports interpersonnels et qu'il se base sur la détermination d'un référendaire (motive et impliqué) pour chaque service ou organisme.

Cette nouvelle mode d'être provoque nécessairement aussi une nouvelle manière de voir les choses pour lesquelles il est nécessaire avoir clair:

QU'EST-CE QUE NOUS SOMMES:

- Unique rapport direct de la Publique Administration avec l'entreprise.

QU'EST-CE QUE NOUS DEVONS ETRE:

- Chercheurs des procédures plus simple et plus brèves;
- Qui créent et favorisent l'ambiance optimal pour stimuler ou favoriser le développement économique locale;
- Coordonnateurs du travail entre des organismes, services et bureaux qui sont compétents pour les aspects sous-procédurales ou de la procédure de ce que demandé de l'entrepreneur.

QU'EST-CE QUE NOUS NE SOMMES PAS ET QU'EST-CE QUE NOUS NE DEVONS PAS ÊTRE:

- Des bureaucrates.

Ici il faut souligner comme pour arriver à une réelle activité de simplification, rapidité et innovation dans la procédure soit essentielle pouvoir compter sur référendaires motivée et conscient de l'esprit du Guichet.

Condition dont il faut tenir compte pour l'efficacité et la crédibilité du Guichet Unique et premier domaine sur lequel travailler est vraiment l'amélioration substantielle des fonctions administratives en termes d'efficacité, réduction des temps, simplification, certitude de la disposition finale.

Pour arriver à cette situation besoin pourtant partager ces objectives avec tout le group, pour réussir à ramasser, coordonner et connaître les documents très importants pour les Services intérieurs, les Organismes et les entreprises extérieurs pour obtenir le meilleur issue de la procédure et éviter le charge bureaucratique supporté jusqu'à aujourd'hui par les entreprises.

Il est évident que ce on peut réaliser seulement avec une activité continuel de **gestion des relations et avec la collaboration et la coordination constant avec les autres bureaux et organismes**, un résultat que doit être maintenu et reconquéri tous les jours: la construction des réseaux des relations entre personne et non seul entre les institutions, il est un passage important pour arriver à un vrai système de qualité dans la gestion du Guichet de concert à la détermination et à la bonne volonté des employés du Guichet, en effet, pour obtenir des resultants, est nécessaire "**vivre**" le Guichet, et ne recule pas devant les difficultés.

Le personnel de le Guichet de La Spezia, recherche la qualité et donc motivé et créateur, capable d'écouter mais aussi qu'informer on engage à comprendre les exigences du citoyen, à en faciliter l'accès aux services, à l'informer et l'orienter à travers l'adoption des formes de communication caractérisés à des critères de clarté, simplicité, vérité qui semblent conduire à une forme de communication avec l'objectif de répondre vraiment aux besoins des citoyens.

Une attention particulier a été tournée soit à la communication verbale, écrite et virtuelle.

Le Guichet s'établi l'objectif de réaliser une **communication simple, clair et efficace**, il croit que reconnaître particulier attention de quelle manière une

déterminé communication est écrite, augmente l'efficace et l'efficacité l'épargne de temps et réduit les risques d'équivoques et les incompréhensions.

Engagement principal est la compréhension des exigences du citoyen/entrepreneur pour faciliter l'accès au service, l'informer et l'orienter et se vérifier de son satisfaction pour une amélioration continue du service rendu:

Dans la réalité la procédure en **Conférence des Services**, malgré la préventive repérage d'un référendaire du Guichet près chaque organisme, n'est pas ainsi linéaire comme paraît dans la descriptions normative.

La réglementation délinée en façon claire les passages et les temps mais ne permet pas de découvrir l'état reel du travail qui est derrière à chaque procédure qui suit la procédure de la conférence.

Il est important remarquer qu'au moins dans notre expérience tout cela ne se réalise pas seul à travers l'observance de la règle mais après à une activité constante qui consiste dans la nécessité de **suivre constamment** des Organismes et Services, projecteurs et des entrepreneurs pour reconduire tous au respect des temps.

L'observance de la règle n'est pas suffisante pour rendre la conférence des services un vrai moyen de simplification de la procédure, mais il faut un **travail interne indispensable** pour que les conférence soient réellement le moyen qui se préfixent d'être.

Le rôle du Guichet peut se reprendre dans une série d'activités qui vont:

- De la compréhension des exigences du client – entreprise même si latent où pas clairement déclaré ;
- À garantir l'accès immediate à des entretiens dans le domaine de la structure en utilisant au mieux les connaissances technicien et professionnelles des collègues lorsque il se rend nécessaire d'approfondir des thématiques détails;
- À l'attention et le développement des conférences internes pour coordonner les competences dont les services internes sont partiellement investis;
- À actionner avec la flexibilité et informalité nécessaires;
- Rappeler la date de la conférence et vérifier opportunement des ultérieures nécessités et des demandes des plusieurs Administration Publiques impliquées;
- Gestion d'exposés de la parte des contreinteressés qui, selon le type d'installation, souvent parviennent et demandent une activité de médiation;
- Rappeler et solleciter les projecteurs et les entrepreneurs à l'envoi des intégrations aux documents (souvent il est le Guichet à solleciter ce qui devrait etre les intérêt des projecteurs et enterprises où bien la rapidité de la procédure);
- À poser la plus grande attention à des eventuelles anomalies qu'on relève pendant la procédure pour trouver la solution plus indicative;
- Garnir constamment, et pas seulement avec le moyen informatique, l'avancement de la pratique;

- Vérifier si l'engagement pris a été maintenu et si le service offert ait résulté considérable par rapport aux attentes du client;
- Et autre encore selon la situation ou a l'imprévu qui peut se présenter chaque fois.

À ce propos nous organisons dans le domaine de la nouvelle enquête de *customer* même une enquête spécifique dédiée aux conférences des services : soin de la déralement, qualité perçue de professionnels et organismes participants.

Dans les ans de fonctionnement du Guichet et à travers les contacts continus et positives avec les organismes on a cherché de réaliser ce que la réglementation de simplification a produit.

Cette période de travail ensemble nous a permis de mettre en évidence un aspect des rapports entre des Organismes que risque de créer important difficulté.

Pendant que dans quelques Organismes la séparation entre activité de prévention – information et de contrôle est nettement séparée en services et bureaux divergés, dans autres n'est pas ainsi et celle situation entraîne difficulté de côté de ce qu'il vient appelé pour un avis préventif parce qu'il viendrait à substituer le professionnel auquel l'entrepreneur devrait se tourner pour connaître les divers accomplissements à exécuter pour réaliser son entreprise.

Ce double rôle d'information et de prévention d'un côté et de contrôle de l'autre, parfois il comporte difficulté de communication et compréhension même en séance de Conférence à travers un procédé de se comparer avec le projecteur ou avec l'entreprise avec des expressions de commande plutôt que informatives et de collaboration.

L'axe portant de l'activité du Guichet est toujours et de toute façon le **partage**.

Tout ceci force le Guichet à **transformer une obligation de loi dans une opportunité pour les entreprises**:

Nous nous sommes ainsi persuadé que nous avons rendu affirmation le slogan de notre Guichet parce que conscient que le but de l'Administration Publique n'est pas imposer une structure de service mais faciliter l'entrepreneur et les annexes auxquelles il s'adresse.

Limiter le bon fonctionnement de l'activité de coordination seulement au rapport formel d'Accords, de Protocoles et Conventions, elle signifierait avoir une vision réduit du rôle chargé au Guichet.

Aujourd'hui nous nous trouvons à devoir donner une information Claire et efficace qu'il montre l'extrême différenciation d'organisation des Organismes Locaux et ceci aide ultérieurement les entrepreneurs qui actionnent sur plus Municipalités; il est en faveur de ces entrepreneurs et de ces professionnels qu'il sont utile partager entre des organismes du même territoire des modalités, formes et critères pour le départ, la gestion et la conclusion des procédures.

Le moyen offert du Guichet ne doit pas modifier seulement la partie publique mais même les opérateurs et les professionnels qui sont forcés à courir pour répondre aux sollicitations donnés par les nouveaux systèmes de procédure.

Le Guichet Unique de La Spezia a articulé son action dans une série d'activités:

- Avant tout attention particulière vers la gestion des relations et des actions d'information;
- Gestion des relations donc actionnes des sensibilisations et informations vers les Associations de Catégorie et des Organismes extérieurs pour réduire les difficultés liées à persister de comportements peu flexibles et rigides du à refuse de la nouveauté par rapport à la tranquillité du habituel;
- Actions d'information vers les opérateurs économiques pour faire percevoir l'essence du Guichet Unique qui est garantie de correcte installation de l'activité et produit et synthèse de toutes les autorisations demandées en relation à la déroulement de l'activité économique dans l'intérêt de l'entrepreneur;
- Donc dans une série de projets et d'initiatives pas en ce que imposés par la règle mais en ce que perçus directement comme priorité;
- Realisation d'une page web crée sur la base des indications exprimées des entrepreneurs. La communication doit être bilatérale pour laquelle à traverse des interrogations par e-mail et un questionnaire pour les navigateurs, les mêmes entrepreneurs ont exprimé des évaluations sur le travail en Web et propositions de développement des contenus;
- Rédaction des publications;
- Envoi des questionnaires aux entreprises de La Spezia pour connaître les nécessités et les types des entrepreneurs pour valoriser le rôle de la Municipalité, organisateur de l'économie locale, et pour nous mettre en discussion en demandant aux citoyens qui fréquentent le Guichet Unique d'évaluer nos prestations pour une constante amelioration du service;
- "l'information de reviens" qu'on réalise chaque jour dans les entretiens directs où téléphoniques avec les usagers;
- la considération de propositions, critiqueux ou signalations que les navigateurs Web envoient à la case e-mail.

L'expérience bien mûrie relève un développement assez plus étendu qui a vu le passage par une Administration pour actes à une pour résultats que pas seulement a reconnu aux organismes publics une plus étendu autonomie mais même une grande responsabilité pour chercher à adapter le rôle institutionnel aux exigences des entrepreneurs et aux objets généraux de publique utilité.

En concluant nous pouvons affirmer que se donner des résultats signifie avoir d'abord fixé des objectif que dans notre situation ils sont:

- simplification;
- règlement de discipline des activités du Guichet – approuvé le 19 Novembre 2002;

- constante modernisation de l'endroit du Web pour une page virtuelle toujours davantage claire;
- stage de formation et information pour les étudiants de la quatrième année des Instituts Technicien Commerciaux;
- réalisation d'un vademecum de l'entrepreneur qui s'appuie à l'agenda de l'entrepreneur dont a été réalisé deux éditions;
- simplification des procédures, d'inscriptions, de modification et rayage des entreprises artisanales. Projet signalé par le Foromez dans la page Web dédiée au Guichet;
- réalisation d'une information constant soit dans les formes directes (près bureaux ou coup de telephone) soit par le situé Web;
- réalisation des enquêtes cognitives des entreprises et évaluation du Guichet.

Nous avons réalisé un accord entre Assindustria – CNA – Confartigianato pour étendre le front office du Guichet pour offrir un plus vaste service aux entreprises. Ils ont été réalisés des cours de formation, pour les Associations, réalisé par notre « Guichet ».

Les cours ont prévu l'illustration de la réglementation, la solution des cas, épreuves de gestion de la procédure unique et l'utilisation du software pour la gestion des procédures. Le projet a été complètement réalisé et a obtenu une reconnaissance par le Département des Économies Locales – Présidence du Conseil des Ministres.

Traduzione a cura di Francesca Vergai

La Spezia, 18.01.2006