Fare qualità: la Carta dei servizi dello Sportello Unico per le Imprese

Dott.ssa Daura Sorrentino,
Responsabile dello Sportello Unico per le Imprese del Comune della Spezia

Lo Sportello Unico per le Imprese nasce, come noto dall'esigenza di semplificare, razionalizzandole e coordinandole, le procedure della Pubblica Amministrazione nell'interesse di chi intenda realizzare o modificare un insediamento produttivo. In questi anni il lavoro dello Sportello Unico ha semplificato le procedure e la gestione delle pratiche, ponendo una cura del tutto particolare agli aspetti legati all'informazione, all'ascolto ed alla corretta comunicazione. Ora intendiamo procedere nell'individuazione di progetti congiunti che vedano sempre più coinvolti gli *stakeholders* presenti sul territorio. La partnership da tempo attivata con la Confartigianato e con le Associazioni della piccola e media impresa e dell'industria è risultata, il frutto di un lavoro serio ed oculato che punta alla realizzazione di un percorso di crescita sempre maggiore di tutti gli attori coinvolti. Il risultato è stato l'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. 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. Per ulteriori approfondimenti è possibile collegarsi al sito dello Sportello Unico all'indirizzo http://www.comune.sp.it/comune/sportello_imprese/index.htm