

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO
CARTA DEL SERVIZIO COMMERCIO E LICENZE
E SPORTELLINO UNICO PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE

Allegato "A" parte integrante DD n. 42/37 del 21/04/2001

1. OGGETTO DEL SERVIZIO

Rilascio di licenze, autorizzazioni, certificazioni e altri atti amministrativi ad imprenditori, professionisti e loro associazioni per consentire di svolgere correttamente l'attività economica.

2. FINALITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La carta del Servizio Commercio e Licenze e dello Sportello unico per le attività produttive costituisce il "contratto" con il cliente/utente anche ai sensi della Norma ISO 9001.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- 1) **Eguaglianza di trattamento dei clienti/utenti**, senza distinzione alcuna, adeguando il trattamento stesso ai bisogni espressi da ogni singolo cliente/utente.
- 2) **Imparzialità**: i lavoratori del servizio ispirano i loro comportamenti nei confronti dei clienti/utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- 3) **Continuità**: l'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni, durante tutti i giorni lavorativi.
Interruzioni nell'erogazione del servizio devono essere comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:
 - con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici
 - con comunicazioni dirette, anche telefoniche, alle associazioni faentine degli artigiani e dei commercianti.
- 4) **Partecipazione**: il cliente/utente ha diritto di partecipare:
 - a) all'erogazione del servizio, confrontandosi con il responsabile del procedimento (responsabile) e/o con l'istruttore incaricato (supporto), sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio;
 - b) al miglioramento dei procedimenti in termini di snellezza, trasparenza, efficacia ed efficienza:
 - presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro circa l'avvenuta applicazione o la non applicabilità
 - fornendo suggerimenti verbali al responsabile o al supporto
 - partecipando (su chiamata del responsabile del settore sviluppo economico), con rappresentanti delle associazioni interessate, ai Gruppi di lavoro attivati ad hoc per il miglioramento dei procedimenti.
Gli esiti delle azioni di cui sopra sono registrati dai responsabili o dai supporti dei singoli procedimenti e sono trasmessi al Referente della qualità, per la valutazione del Caposettore Sviluppo economico, in ordine all'inserimento nel Piano di miglioramento della qualità;
 - c) all'istruttoria del procedimento in cui è interessato, esercitando i diritti:
 - di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia), così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal regolamento comunale
 - di presentazione di memorie e documenti, così come disciplinato dalla legge 241/90.Nell'esercizio di tali diritti il cliente/utente riceve l'assistenza del responsabile o del supporto

5) **Efficienza ed efficacia**: il Settore Sviluppo economico - Servizio Commercio e Licenze/Sportello unico per le attività produttive impronta la propria azione organizzativa e di erogazione del servizio ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- a) per l'efficienza si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano la riduzione dei costi, in termini di minore carico burocratico quantificato col parametro "tempo di lavoro", sia per il cliente/utente, sia per i lavoratori del servizio;
- b) 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.

I miglioramenti di efficienza ed efficacia nell'erogazione del servizio sono perseguiti con le modalità e i processi stabiliti nel Manuale Qualità.

Gli strumenti, per assicurare la garanzia di messa in opera dei principi fondamentali sono indicati nel seguente paragrafo 4.

4. STRUMENTI PER ASSICURARE LA GARANZIA DI MESSA IN OPERA DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

4.1 Standard

I procedimenti di rilascio di licenze, autorizzazioni, certificazioni e altri atti amministrativi, oggetto del servizio, sono indicati nell'allegato 2 parte integrante della presente carta del servizio.

Per ognuno di essi sono indicati:

- a) il responsabile del procedimento (r)
- b) l'istruttore che, eventualmente, fornisce al responsabile il supporto necessario (s)
- c) i tempi massimi di legge entro i quali deve essere concluso il procedimento
- d) i tempi massimi entro i quali il servizio si impegna a concludere il procedimento (standard), nel presupposto che l'istanza presentata sia completa e, pertanto, non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge.

Per ogni istanza di ogni procedimento il responsabile (r) o il supporto (s) registrano in un apposito archivio:

- l'istruttore incaricato
- il nome dell'utente
- la data di presentazione dell'istanza
- la data di eventuale interruzione dei termini
- la data di eventuale ripresa della decorrenza dei termini
- la data di conclusione del procedimento.

I dati di cui sopra sono sempre confrontabili con quelli riportati nei documenti ufficiali e formali dell'istruttoria.

In allegato 1, parte integrante della presente Carta del Servizio, sono indicati gli orari di accesso agli uffici, che garantiscono la continuità di erogazione del servizio.

Il Caposervizio annota in apposito registro le giornate di interruzione del servizio, con chiusura totale e parziale dell'accesso dei clienti/utenti, e le motivazioni corrispondenti.

4.2. Semplificazione delle procedure

Per semplificare le procedure il Settore Sviluppo economico - Servizio Commercio e Licenze/Sportello unico per le attività produttive attiva ogni anno almeno cinque gruppi di

lavoro, composti dagli operatori del servizio, da eventuali fornitori e da eventuali clienti/utenti o loro rappresentanti.

Ciascun gruppo di lavoro è finalizzato ad esaminare uno fra i procedimenti di cui all'allegato 2 alla presente Carta del Servizio con l'obiettivo di produrre:

- a) il flusso dello stato attuale del procedimento, con indicazione dei tempi di lavoro e dei tempi di calendario;
- b) il flusso dello stato migliorato del procedimento, a seguito della eliminazione delle attività e dei documenti che non producono valore aggiunto, con indicazione dei tempi di lavoro e dei tempi calendario;
- c) il bilancio dei costi e dei benefici del procedimento migliorato, rispetto al procedimento attuale;
- d) la revisione della modulistica di supporto al cliente/utente per l'attivazione del procedimento esaminato, introducendo semplificazione, chiarificazione e standardizzazione ai sensi delle Norme ISO 9000.

4.3. Informazioni ai clienti/utenti

Il Settore Sviluppo economico - Servizio Commercio e Licenze/Sportello unico per le attività produttive adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione dei clienti/utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- a) fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie al cliente/utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- b) predispone, per ogni procedimento indicato in allegato 2 alla presente Carta del Servizio, apposita modulistica che consenta ai clienti/utenti di individuare celermente e chiaramente i dati necessari alle presentazioni delle istanze;
- c) garantisce una modulistica nella quale ogni riferimento di legge sia seguito dalla riproduzione della norma o del suo corpo principale;
- d) divulga gli esiti del Rapporto di valutazione della Carta del Servizio;
- e) informa tempestivamente, con comunicazioni dirette alle associazioni degli imprenditori e con comunicazioni indirette alla generalità dei clienti/utenti, tramite mezzi di comunicazione di massa, circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio;
- f) informa tempestivamente i clienti/utenti della eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio con le modalità di cui all'allegato 1, parte integrante della presente Carta del Servizio;
- g) indica esplicitamente, in ogni atto di diniego, l'Autorità alla quale poter presentare ricorso e i termini entro cui poterlo fare.

4.4. Rapporti con i clienti/utenti

Il Caposettore Sviluppo economico mette in opera azioni formative e di comunicazione nei confronti del personale del Servizio Commercio e Licenze, affinché lo stesso tratti i clienti/utenti con rispetto e cortesia e li agevoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze dei clienti/utenti e calibrare su esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il Settore Sviluppo economico - Servizio Commercio e Licenze/Sportello unico per le attività produttive attiva i seguenti interventi:

- a) Indagini sulla soddisfazione dei clienti/utenti.

Nei mesi di ottobre e novembre di ogni anno vengono somministrati ai clienti/utenti, anche immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato,

questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi clienti/utenti sulla qualità del servizio reso.

Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto di valutazione della Carta del Servizio, valutati nella pubblica adunanza ed esaminati al fine della redazione del Piano miglioramento della qualità.

b) Procedure di reclamo.

Ogni cliente/utente può presentare al Caposettore Sviluppo economico reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento alle norme e alla presente Carta del Servizio, anche tramite il responsabile o il supporto con cui viene in contatto.

I reclami sono presentati con la massima informalità tramite qualsiasi modalità (orale, fax, scritto, telefono, ecc.).

Il Caposettore Sviluppo economico riferisce all'utente con la massima celerità e con le stesse modalità adottate dal cliente/utente e, comunque, entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

L'insieme dei reclami entrano a far parte del Rapporto di valutazione della Carta del Servizio, valutati nella pubblica adunanza ed esaminati al fine della redazione del Piano miglioramento della qualità.

c) Procedure di registrazione interne delle anomalie.

Gli operatori del Servizio Commercio e Licenze/Sportello unico per le attività produttive registrano le anomalie che presentano i procedimenti e/o proposte di miglioramento degli stessi e le trasmettono al Referente della Qualità, affinché le includa nel Rapporto qualità che il Caposettore Sviluppo economico considererà nella redazione del Piano miglioramento della qualità.

Rientrano in questa categoria anche le anomalie rilevate dagli Organi di governo e segnalate al Caposettore Sviluppo economico.

4.5. Valutazione ed aggiornamento della Carta del Servizio

Annualmente il Caposervizio Commercio e Licenze produce un Rapporto di valutazione della Carta del Servizio con indicazione:

- 1) dei tempi medi, dei tempi normali e della varianza riscontrati per gli adempimenti, indicando gli eventuali scostamenti negativi di singole istanze rispetto agli standard e rispetto ai tempi massimi previsti dalle leggi, annotandone le cause;
- 2) delle giornate di chiusura parziale o totale dell'ufficio all'accesso del pubblico;
- 3) degli esiti delle indagini di soddisfazione dei clienti/utenti;
- 4) dei reclami presentati dai clienti/utenti.

Il rapporto è esaminato in pubbliche adunanze, alle quali sono invitate direttamente le associazioni degli imprenditori e la generalità di tutti i clienti/utenti, con appositi avvisi.

A seguito degli esiti delle pubbliche adunanze il Caposettore Sviluppo economico aggiorna o conferma gli standard di cui agli allegati 1 e 2 alla presente Carta del Servizio, su corrispondente Direttiva del Sindaco o dell'Assessore alle Attività economiche.