



**Comune della Spezia**  
**C.d.r. Sportello Unico per le Imprese**

**SCHEDA STANDARD QUALITA'**  
(APPLICAZIONE DELLA DELIBERA CIVIT N.88 DEL 2010)

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO AL PUBBLICO**  
**SUAP - C.d.r. Sportello Unico per le Imprese**

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO

Lo Sportello unico si colloca quale strumento volto a favorire la realizzazione d'impianti produttivi nel rispetto di sicurezza, ambiente, salute e territorio, mediante l'assunzione di un ruolo di "facilitatore" per l'impresa. Rappresenta, peraltro, lo strumento mediante il quale l'Ente Comune assicura l'unicità di conduzione delle diverse procedure. Lo Sportello unico nell'ambito del **front office** esercita: - Funzioni di servizio nei confronti dell'utenza attraverso: l'accoglienza dell'impresa, professionista, associazione di categoria, per la comprensione delle richieste e/o delle esigenze degli stessi; l'illustrazione delle modalità e degli adempimenti amministrativi e dei processi d'interesse; Funzioni di carattere informativo per l'assistenza e l'orientamento alle imprese e all'utenza in genere. Nell'ambito del **back office** esercita funzioni di carattere amministrativo per la gestione del procedimento e di **marketing** per la diffusione e la migliore conoscenza delle

	<p>opportunità e potenzialità esistenti per lo sviluppo economico del territorio (es.: tempi certi di conclusione dei procedimenti), nonché di ricerca costante delle migliori "buone prassi" in modo da semplificare i procedimenti amministrativi e ridurre i tempi della loro conclusione. Alta l'attenzione ad ogni profilo della comunicazione.</p> <p>In particolare, lo Sportello gestisce i diversi endoprocedimenti relativi agli insediamenti produttivi (es.: dalla costruzione del capannone industriale all'impianto per telecomunicazioni, dall'asilo nido alla carpenteria; dall'impianto di distribuzione carburanti al cantiere navale; dall'istituto bancario alla casa di cura, presidi sanitari, etc., alle varie attività artigianali ed industriali quali falegnamerie, tipografie, lavanderie a secco e/o ad acqua, vetrerie, officine meccaniche, laboratori lavorazione marmi, elettrauto, autolavaggi, autocarrozzerie, autorimesse, autofficine, etc.; Utilizzo gas tossici; Scarichi acque reflue, Emissioni in atmosfera per la cui definizione occorrono anche opere edilizie da autorizzarsi; Classificazioni di industrie insalubri. Dall'aprile 2102 ha competenza anche in ordine alle attività estrattive (Legge R.L. n. 12/2012) e in ordine agli insediamenti onlus (Legge R.L. n. 10/2012). Dal mese di giugno 2013 si occupa altresì di A.U.A. (autorizzazione unica ambientale (DPR 59/2013)</p>
<p><b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b></p>	<p>MULTICANALE – <i>front office</i> presso gli uffici – sportello telematico (<i>check list</i>, modulistica <i>on line</i>, risposta a quesiti in tempo reale mediante tecnologia Skype) – <i>front office</i> allargato presso CNA Sistema Impresa – Confartigianato – Confindustria La Spezia.</p>
<p><b>TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b></p>	<p>Imprenditori, aspiranti imprenditori, professionisti (geometri, architetti, ingegneri, periti industriali, geologi, e simili), Associazioni di categoria)</p>

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (annuo)	MONITORAGGIO
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	L'ufficio è aperto al pubblico ogni giorno lavorativo dal lunedì al sabato con il seguente orario: Lunedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì: dalle 8,00 alle 13,00 Martedì: orario continuato dalle 8,00 alle 18,00 (esclusi luglio e agosto) Sabato: dalle 8,00 alle 12,00.	95%	95% L'orario di apertura è precisato nel sito internet del Comune e in quello dello "Sportello"; l'apertura pomeridiana è prevista e disciplinata dal Servizio Risorse umane. Nel caso di riunione non programmabile o formazione obbligatoria che comporti la temporanea chiusura dell'ufficio in orario di apertura, ne è data comunicazione al pubblico collocando a disposizione dello stesso un cartello che consente al cittadino l'indicazione di nominativo, contatti (tel., e-mail) e motivo

					della visita (eventuale) con la precisazione che lo stesso sarà richiamato in giornata, qualora l'orario della riunione lo consenta o, al più tardi, la mattina successiva. Viene indicata altresì la possibilità di rivolgersi all'ufficio limitrofo Geom. Zennaro per eventuale consegna atti, etc.
	Accessibilità Multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	N. tot. servizi erogati 6 (web, fax, telef. e - mail, Pec, Skype) + 2 - <i>front office e front office allargato</i> )	80%	80% - Le comunicazioni relative all'accesso ai servizi sono presenti nel sito internet
Tempestività		Tempo massimo dalla presentazione della richiesta	15 gg. per indizione conferenza dei servizi 30 gg. per progetti complessi come previsto dalla norma.	90%	90% - Dell'indizione delle conferenze è data evidenza oggettiva agli atti d'ufficio e all'Albo Pretorio on line

Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	N. gg 5 necessari per l'aggiornamento su web	5	5 – Qualora avvenissero modifiche sarà ns cura provvedere tempestivamente a fornirne comunicazione via Web
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N. gg 2 necessari per l'aggiornamento su web	2	2 – Qualora venissero modificati nn. tel. Etc. se ne darà comunicazione tempestiva
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	N. gg 8 necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente <i>(i tariffari di ASL 5^ e ARPAL vengono comunicati dai medesimi allo Sportello – omissis</i>	8	8 – Il tariffario comunale viene reso noto anche nelle comunicazioni di indizione delle conferenze dei servizi
Efficacia	conformità	Regolarità della prestazione erogata	Le pratiche vengono istruite nel rispetto di ogni normativa in materia e con modalità di conferenza dei servizi nella maggior parte dei casi di procedimenti che	95%	95% - Rispetto dei tempi al di sotto di quelli max previsti dalla norma e altresì al di sotto dei termini d'impegno che lo Suisi è dato nell'ambito della Carta dei Servizi

			prevedono il coinvolgimenti di più Enti . Le Procedure e la Modulistica vengono gestiti in sistema Qualità – Servizio certificato ISO UNI EN 9001 2008		
	affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	N. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto.	Ad ogni reclamo viene fornita risposta nei termini e con le modalità di cui alla Carta dei Servizi della quale lo Sportello è dotato – Entro 30 gg. e con la stessa modalità con cui è pervenuto il reclamo (scritto, e-mail, etc.) – I reclami pervenuti nell’ambito del software dedicato vengono trattati come previsto dalla regolamentazione del sistema di	NON sono pervenuti reclami

				gestione segnalazioni e reclami	
	compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Le domande pervenute sono portate a compimento nel rispetto delle normative e delle tempistiche previste dalla legge. Qualora il richiedente debba presentare documentazione integrativa, viene fornita tempestiva comunicazione scritta e la pratica resta sospesa fino al ricevimento della medesima. In un'ottica di ausilio all'imprenditore, è cura dell'ufficio provvedere anche a più solleciti, ove occorrenti.	95%	95% - rispetto dei tempi e delle norme; note di sollecito e pro/memoria alle imprese/professionisti in caso di loro ritardo;

Edizione n. 2 Data 7.3.2014  
Firma L. Niggi