



COMUNE DI CAGLI

Provincia di Pesaro e Urbino

*Comune di Cagli*  
*Provincia di Pesaro e Urbino*



*Sviluppo economico*

Approvato con Delibera di C.C. n. 91 del 19/12/2008

Piazza Matteotti, 1 - 61043 Cagli (PS) tel. 0721/780746 - Fax 0721/780792

e-mail: [sviluppoeconomico@comune.cagli.ps.it](mailto:sviluppoeconomico@comune.cagli.ps.it)

Pagina 1



## Premessa

La predisposizione di una Carta dei Servizi è da intendersi come un forte segnale di innovazione nei rapporti con i cittadini e rappresenta altresì un elemento distintivo.

Con la Carta dei Servizi, inteso come patto unilaterale nei confronti dei cittadini, si vuole definire e portare a conoscenza degli stessi i loro diritti, in maniera dettagliata ed analitica, contribuendo a determinare meglio le aspettative di servizio. Il fatto di promulgare la Carta in forma scritta e pubblica conferisce solennità ad un impegno di cui l'Amministrazione si è voluta far carico.

La **Carta del Servizio** sancisce il diritto dei cittadini ad essere informati previa una adeguata comunicazione, stabilisce l'adozione di standards di servizio misurabili e verificabili, introduce formalmente, in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso.



# Indice

Che cos'è la Carta dei Servizi	Pag. 3
1. Obiettivo primario del servizio	Pag. 4
2. Attività del servizio	Pag. 4
3. Oggetto del servizio	Pag. 5
4. Impianti di distribuzione carburanti	Pag. 7
5. Modalità di accesso e fruizione	Pag. 7
6. Destinatari	Pag. 7
7. Orari d'accesso al pubblico	Pag. 7
8. Ubicazione degli edifici e dei servizi	Pag. 8
9. Personale operante nei servizi	Pag. 8
10. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio	Pag. 8
11. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali	Pag. 9
12. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi	Pag. 11
13. Tabella dei procedimenti e dei tempi di attesa	Pag. 12
14. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio	Pag. 13
15. Valutazione e aggiornamento della Carta	Pag. 15



## Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino a conoscere meglio le prestazioni che può ottenere dai servizi comunali. Con la carta il Comune di Cagli si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione. La carta non è una semplice "Guida ai Servizi Comunali", non è un documento che viene prodotto una volta per tutte, non è un semplice atto burocratico.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti nella fase di erogazione dei servizi comunali. Con essa si introduce il concetto di "livello minimo di qualità del servizio" cui il cittadino ha diritto. Di conseguenza l'Amministrazione comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

La Carta dei Servizi può essere quindi definita un "contratto" tra Amministrazione comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza.

In definitiva, l'obiettivo della Carta è che diventi normale per il cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici comunali), sia però anche conoscere in anticipo (per esclusione) i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).

## Carta del Servizio Sviluppo Economico

### 1. Obiettivo primario del servizio

Promuovere, tramite la pianificazione urbanistico-commerciale, un armonico sviluppo della rete distributiva perché questa garantisca il pluralismo, l'equilibrio e l'integrazione tra le diverse tipologie di vendita (piccoli negozi – medie strutture, grandi strutture, centri commerciali e commercio su aree pubbliche).

### 2. Attività del servizio

Il servizio Sviluppo Economico si occupa:

- della redazione dei criteri per il rilascio delle autorizzazioni per le medie strutture di vendita, del controllo sulle comunicazioni per gli esercizi sino a mq. 150 dell'indizione della Conferenza di servizi per le autorizzazioni relative a nuovi insediamenti, ampliamenti e trasferimenti delle grandi strutture di vendita (centri commerciali e strutture superiori ai mq. 1500);



- della predisposizione del regolamento per il commercio su aree pubbliche (ex ambulato); della gestione dei mercati e delle manifestazioni fieristiche del rilascio di autorizzazioni amministrative agli operatori itineranti, ed a quelli presenti nei mercati settimanali;
- della redazione del piano di localizzazione dei punti esclusivi e non esclusivi di vendita di quotidiani e periodici, sulla base dei criteri regionali, e del rilascio dei titoli autorizzatori;
- dell'elaborazione del Regolamento per le attività artigianali di acconciatori ed estetista;

Oltre alla funzione di pianificazione, il servizio ha la competenza in materia di:

- noleggio senza conducente - guide ed accompagnatori turistici - maestri di sci - animatori turistici - guide naturalistiche - agriturismo - attività ricettive alberghiere (Alberghi, Residenze Turistiche Alberghiere) ed extralberghiere (Country House, Affittacamere, Case e Appartamenti per vacanze, Bed And Breakfast, Case Religiose di Ospitalità, Strutture Ricettive all'Aria Aperta, Aree di Sosta Attrezzate, Campeggi Didattico Educativi, Appartamenti Ammobiliati per Uso Turistico, Case Per Ferie e Ostelli per la Gioventù, Centri di Vacanza per Minori e Anziani, Rifugi Alpini, Rifugi Escursionistici, Bivacchi Fissi);
- produttori agricoli su area pubblica e privata;
- orari - vendite straordinarie (saldi - liquidazioni e promozionali) e sottocosto;
- forme speciali di vendita al dettaglio;
- Impianti di distribuzione carburanti;
- Rilascio di tutte le informazioni necessarie agli operatori dei settori o ai loro rappresentanti.

### 3. Oggetto del servizio

#### a) COMMERCIO SU AREE PRIVATE:

- Controllo delle comunicazioni esercizi di vicinato (sino a mq. 150) e prese d'atto.
- Rilascio delle autorizzazioni per le medie strutture di vendita e centri commerciali sino a mq. 1500 (nuovi insediamenti - trasferimenti . ampliamenti - accorpamenti - concentrazioni).
- Prese d'atto subingressi per acquisto ed affitto di aziende.

#### b) COMMERCIO SU AREE PUBBLICHE:

- Rilascio autorizzazioni per il commercio in forma itinerante ai residenti nel Comune di Cagli (nuovi rilasci - trasferimenti da altri Comuni).
- Rilascio autorizzazioni per il commercio su posteggio nei mercati e relativa concessione ad occupare il suolo pubblico (nuovi rilasci - subingressi per acquisto o affitto azienda - migliorie - ampliamenti).
- Rilascio concessione ad occupare il suolo pubblico agli operatori partecipanti alle fiere.
- Rilascio autorizzazioni temporanee per il commercio su aree pubbliche in occasione di particolari manifestazioni.



- Rilascio autorizzazioni e/o concessioni ad hobbisti e professionisti per partecipare a mercatini.
- c) VENDITA GIORNALI E RIVISTE:**
  - Rilascio delle autorizzazioni per vendite esclusive di giornali e riviste (nuove – subingressi - trasferimenti).
  - Rilascio delle autorizzazioni per rivendite non esclusive di giornali o riviste (vendita giornali in determinati esercizi) (nuove – subingressi - trasferimenti).
- d) ACCONCIATORI - ESTETISTI:**
  - Ricevimento D.I.A. per attività di Acconciatore ed Estetista.
- e) NOLEGGIO AUTOVEICOLI SENZA CONDUCENTE:**
  - Accoglimento D.I.A. per il noleggio di autoveicoli senza conducente e controllo della documentazione allegata.
- f) GUIDE ED ACCOMPAGNATORI TURISTICI – MAESTRI DI SCI – ANIMATORI TURISTICI – GUIDE NATURALISTICHE :**
  - Ricevimento D.I.A.
- g) PRODUTTORI AGRICOLI:**
  - Ricevimento della comunicazione per la vendita di prodotti agricoli in forma itinerante, sul fondo, in locali aperti al pubblico, mediante posteggio nei mercati e rilascio della corrispondente concessione occupazione suolo pubblico.
- h) AGRITURISMO:**
  - Rilascio autorizzazione.
- i) STRUTTURE RICETTIVE EXTRA-ALBERGHIERE:**
  - Rilascio autorizzazione ai sensi della L.R. Marche 11.07.2006 n. 9
- j) STRUTTURE RICETTIVE ALBERGHIERE:**
  - Rilascio autorizzazione amministrativa, previa classificazione effettuata dall'Amministrazione Provinciale).
- k) ORARI COMMERCIO SU AREE PRIVATA:**
  - Ordinanza sindacale che fissa le domeniche o festività di “deroga” dall’obbligo di chiusura.
- l) VENDITE STRAORDINARIE SALDI – LIQUIDAZIONI - PROMOZIONALI**
  - Controllo comunicazione da effettuarsi, a seconda della fattispecie almeno 5, 10 o 15 giorni antecedenti.
- m) FORME SPECIALI DI VENDITA AL DETTAGLIO (al domicilio del compratore – tramite televisione ecc. – negli spacci aziendali – tramite apparecchi automatici):**
  - Controllo comunicazione da presentare, su appositi moduli, almeno 30 gg. prima dell’inizio dell’attività.



## 4. Impianti di distribuzione carburanti

- Rilascio Autorizzazioni;
- Trasferimenti;
- Subingressi;
- Collaudi;
- Orari.

## 5. Modalità di accesso e fruizione

Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico si effettuano le seguenti prestazioni:

- Informazioni generali e tecniche
- Ritiro delle autorizzazioni
- Ritiro prese d'atto e certificazioni

E' possibile dare consulenze per pratiche complesse mediante appuntamento, che può essere richiesto e fissato direttamente o telefonicamente ai seguenti numeri: 0721/780746 – 0721/780762.

## 6. Destinatari

a) privati, società, enti, professionisti, associazioni di categoria, direttamente interessati al rilascio dei provvedimenti ovvero operanti per conto degli stessi.

b) chiunque desideri ottenere informazioni o visionare pratiche, secondo la modalità stabilite dal Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi.

## 7. Orari d'accesso al pubblico

Dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Martedì e Giovedì: dalle ore 15.00 alle ore 18.00

## 8. Ubicazione degli uffici

Servizio Sviluppo Economico:

Piazza Matteotti n. 1 (Piano terra) – Cagli –

Telefono: 0721/780746 – 0721/780762

E-mail: [sviluppoeconomico@comune.cagli.ps.it](mailto:sviluppoeconomico@comune.cagli.ps.it)

[sviluppoeconomico@virgilio.it](mailto:sviluppoeconomico@virgilio.it)



## 9. Personale operante nel servizio

N. 2 persone

## 10. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

### a) PARTECIPAZIONE:

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- Alla modalità del rilascio del servizio richiesto (confrontandosi con il responsabile del servizio sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio stesso);
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
  - presentando memorie o note scritte alle quali il responsabile deve dare riscontro;
  - fornendo suggerimenti verbali al responsabile;
- all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
  - di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e successive modificazioni ed integrazioni e dal corrispondente regolamento comunale;
  - di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/90 e successive modificazioni ed integrazioni; Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del servizio.

### b) CONTINUITA':

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 6.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate tempestivamente all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- pubblicate sul sito Internet del Comune;
- con comunicazione dirette, anche telefoniche, all'interessato, ai professionisti, alle associazioni di categoria.

### c) EFFICIENZA ED EFFICACIA:

Il Servizio Sviluppo Economico impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi;
- per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:





- corretto, garantendo la conformità delle norme;
- favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- tempestivo e quindi in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
- autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

#### **d) EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA':**

I dipendenti del Servizio Sviluppo Economico ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, equità ed imparzialità.

#### **e) CORTESIA E DISPONIBILITA':**

Il comportamento dei dipendenti del Servizio Sviluppo Economico è ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti.

#### **f) CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITA':**

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo cura alla spiegazione dei termini tecnici.

## **11. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali**

### **COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIU' UFFICI**

Allo scopo di favorire il rapido decorso delle pratiche che presuppongono l'intervento di più uffici appartenenti a servizi diversi, il responsabile del Servizio Sviluppo Economico promuove la costituzione di un tavolo di coordinamento intersettoriale allo scopo di concordare un protocollo operativo destinato a meglio coordinare l'attività tra uffici, in linea con quanto affermato al punto 9 c) (perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia).

### **INFORMAZIONE AGLI UTENTI**

Il Servizio Sviluppo Economico adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- fornisce tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- predispone, per ogni procedimento elencato al punto 11 della presente Carta di Servizio, apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione di istanze. A tale proposito, garantisce che nella modulistica in questione ogni riferimento di legge sia seguito dalla riproduzione della norma ovvero dello stralcio pertinente, allo scopo di perseguire chiarezza e comprensibilità, in linea con il principio enunciato al punto 9 f);



- fornisce informazione agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza nell'iter di una pratica (vedi al punto 9 a), in particolare comunicando esplicitamente e tempestivamente agli interessati:
  - il nominativo del responsabile del procedimento e dell'operatore che materialmente fornisce il supporto tecnico;
  - il termine previsto per la chiusura del procedimento e l'eventuale termine di impegno del Servizio, introdotto come elemento di maggior favore per l'utente;
  - l'eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio, con le modalità di cui al punto 9 b);
  - in ogni atto di diniego, l'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare.

## **RAPPORTO CON GLI UTENTI**

Il responsabile del Servizio Sviluppo Economico predispone tutte le necessarie azioni affinché i rapporti con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia e l'atteggiamento sia tale da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il responsabile del Servizio Sviluppo Economico attiva i seguenti interventi:

### **a) indagini sulla soddisfazione degli utenti**

A cadenza almeno annuale vengono somministrati agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso.

Gli esiti dei questionari vengono indicati in una relazione indirizzata al Segretario/Direttore Generale ed al Sindaco.

### **b) Procedure di reclamo**

Ogni utente può presentare al responsabile del Servizio reclami relativamente all'erogazione del servizio. Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna dello stesso all'Ufficio Protocollo. Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore. L'eventuale prestazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione. In caso di presentazione formale, il Servizio Sviluppo Economico risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo. L'insieme di reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte della relazione di cui al precedente punto a).

### **c) Procedura di registrazione interna delle anomalie**

Il responsabile del Servizio Sviluppo Economico registra le anomalie che presentano i procedimenti ed apporta agli stessi le correzioni necessarie.



## 12. Standards di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi

I procedimenti amministrativi di competenza del Servizio Sviluppo Economico sono indicati nel prospetto di seguito riportato.

Per ognuno di essi sono indicati:

- a) Il responsabile del procedimento;
- b) I tempi massimi di legge o regolamento entro i quali deve essere concluso il procedimento. Qualora il richiedente stesso o il suo rappresentante non provveda a inviare la documentazione completa o la trasmettano inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, il responsabile si impegna a sollecitare il richiedente informandolo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare, anche telefonicamente, tecnici e richiedenti per una più rapida risoluzione di problemi.

## 13. TABELLA DEI PROCEDIMENTI E DEI TEMPI DI ATTESA

PROCEDIMENTO	Responsabile	Termine di legge o regolamento
COMUNICAZIONE APERTURA TRASFERIMENTO ESERCIZI DI VICINATO	Giovannelli Tiziano	30 gg. antecedenti
COMUNICAZIONI SUBINGRESSO ESERCIZI DI VICINATO	Giovannelli Tiziano	al ricevimento della comunicazione
AUTORIZZAZIONI MEDIE STRUTTURE	Giovannelli Tiziano	90 gg.
AUTORIZZAZIONE GRANDI STRUTTURE CENTRI COMMERCIALI	Giovannelli Tiziano	120 gg. da conferenza dei Servizi
AUTORIZZAZIONE PER SUBINGRESSI MEDIE E GRANDI STRUTTURE	Giovannelli Tiziano	30 gg.
COMUNICAZIONE VENDITE STRAORDINARIE	Giovannelli Tiziano	5,10,15 gg. antecedenti
COMUNICAZIONE FORME SPECIALI DI VENDITE AL DETTAGLIO	Giovannelli Tiziano	30 gg. antecedenti
ORARI COMMERCIO SU AREA PRIVATA – ORDINANZA SINDACALE	Giovannelli Tiziano	il 15/12 di ogni anno
AUTORIZZAZIONI PER COMMERCIO ITINERANTE SU AREE PUBBLICHE	Giovannelli Tiziano	90 gg.
AUTORIZZAZIONI SU AREE PUBBLICHE MERCATI E FIERE	Giovannelli Tiziano	90 gg.
D.I.A. ACCONCIATORI - ESTETISTE	Giovannelli Tiziano	30 gg.
D.I.A. PER SUBINGRESSO ACCONCIATORI – ESTETISTE	Giovannelli Tiziano	al ricevimento della comunicazione
COMUNICAZIONE PRODUTTORI AGRICOLI SU AREA PRIVATA	Giovannelli Tiziano	30 gg. antecedenti
COMUNICAZIONE PRODUTTORI AGRICOLI SU AREA PUBBLICA	Giovannelli Tiziano	30 gg. antecedenti
AGRITURISMO	Giovannelli Tiziano	60 gg.
AUTORIZZAZIONI PER ATTIVITA' ALBERGHIERE ED EXTRAALBERGHIERE	Giovannelli Tiziano	90 gg.
D.I.A. GUIDE ED ACCOMPAGNATORI TURISTICI – MAESTRI DI SCI – ANIMATORI TURISTICI – GUIDE NATURALISTICHE	Giovannelli Tiziano	al ricevimento della comunicazione
AUTORIZZAZIONI PER RIVENDITA QUOTIDIANI E PERIODICI	Giovannelli Tiziano	30 gg.



(ESCLUSIVA E NON)		
D.I.A. NOLEGGIO SENZA CONDUCENTE	Giovanelli Tiziano	30 gg.
AUTORIZZAZIONI PER NOLEGGIO CON CONDUCENTE	Giovanelli Tiziano	Assegnazione a seguito di bando
ORARI – TURNI DI CHIUSURA – FERIE – CHIUSURE TEMPORANEE RELATIVE AD ATTIVITA' DI COMMERCIO, ARTIGIANATO, DISTRIBUZIONE CARBURANTI	Giovanelli Tiziano	al ricevimento della comunicazione
AUTORIZZAZIONI – TRASFERIMENTI - SUBINGRESSI – MODIFICHE IMPIANTI DISTRIBUZIONE CARBURANTI	Giovanelli Tiziano	90 gg. e comunque non prima del collaudo
SUBINGRESSI IMPIANTI DISTRIBUZIONE CARBURANTI	Giovanelli Tiziano	al ricevimento della comunicazione

## 14. Fattori, indicatori, standards di qualità del servizio

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standards

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
ACCESSIBILITA' DELL'UTENZA	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	26 ore settimanali
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	disponibilità a richiesta
	Tempo medio di attesa al Front Office	10 minuti
	Uniformità degli orari al pubblico del Servizio con gli orari di altri uffici pubblici potenzialmente coinvolti nei vari procedimenti	Copertura al 100% con orari Uffici Comunali, Comunità Montana, Ufficio Agricolo Regionale Decentrato.
GESTIONE PRATICHE	Rapidità di risoluzione pratiche (media)	Tempo di risoluzione medio= 10% inferiore ai termini massimi previsti per legge o regolamento
	N° di autorizzazioni rilasciate o rigettate nei termini di legge	100%
	N° di autorizzazioni rilasciate o rigettate dopo i termini di legge (salvo ritardi imputabili al richiedente)	0%
	N° DIA verificate/totale DIA presentate	100%
	N° certificazioni rilasciate o rigettate dopo i termini di legge (salvo ritardi imputabili al richiedente)	0%
	N° controlli sull'attività commerciale/Totale domande di rilascio o sul totale denunce di inizio attività	100%



FATTORE DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
<b>TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI</b>	Tempi di ricerca per visura/rilascio copia di atti su domanda	2 gg.
<b>INFORMAZIONI ALL'UTENZA</b>	Facilità di accesso alla modulistica	Disponibilità anche sul sito Web
	Incontri e momenti di informazione dedicati specificatamente alle Associazioni di categoria ed ai professionisti	N. 2 incontri
<b>FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE</b>	Corsi di aggiornamento, formazione sulla persona	N. 2 corsi all'anno per persona .
<b>VERIFICA DELL'ATTIVITA' SVOLTE</b>	N° indagini sulla soddisfazione degli utenti del servizio commercio	N. 1 indagine a cadenza annuale
	N° reclami presentati a carico del servizio Sviluppo Economico nell'arco dell'anno solare	Max 10
	N° reclami accolti sul totale reclami presentati	30%

## 15. Valutazione e aggiornamento della Carta

Annualmente il responsabile del Servizio produce al Segretario /Direttore Generale un rapporto di valutazione sulla Carta del Servizio con indicazione:

- dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standards prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del servizio;
- degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- dei reclami presentati direttamente o indirettamente dagli utenti;
- delle eventuali anomalie riscontrate.