

UNIONE VALLE DEL SAVIO  
 SPORTELLO UNICO DELLE ATTIVITA' PRODUTTIVE

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO**

Dimensione di qualità	Specifico fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
<p><b>Accessibilità</b></p>	<p>Ubicazione e Accessibilità fisica</p>	<p>Giorni di apertura settimanale</p>	<p>Apertura degli sportelli per 3 giorni alla settimana nella sede principale dell'Unione.</p> <p>Apertura sportelli nelle varie sedi dell'Unione: un giorno a settimana a Bagno si Romagna, su appuntamento in tutte le altre sedi</p> <p>Accesso a persone con disabilità e o carrozzine e passeggini mediante ascensore e montacarichi, nella sede principale</p>
	<p>Accessibilità multicanale</p>	<p>Accesso a servizi e informazioni                      Portale dell'Unione                      Sportello telematico                      PEC                      Telefono                      Impresainungiorno.gov.it</p>	<p>sportello telematico aperto 24 ore su 24 per la presentazione di nuove pratiche e per visionare lo stato di avanzamento dell'iter delle pratiche presentate</p> <p>Risposta telefonica 3 giorni a settimana negli orari di apertura degli sportelli                      Possibilità di prenotare on-line un appuntamento in sede per evitare code e attese</p> <p>Mail di Settore dedicate a cui inviare quesiti e richieste varie a cui si risponde nell'arco di 48 ore</p> <p>Possibilità di accesso ai documenti delle pratiche telematiche 24 ore su 24, da parte dei titolari e degli aventi diritto</p>

	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica  Pubblicazione online variazioni orario o modalità di accesso	Punto di assistenza e ascolto all'ingresso e indicazioni per raggiungere gli uffici  Avvisi e comunicazioni appesi all'ingresso e nei corridoi degli uffici
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Portale del Comune nelle specifiche sezioni dedicate	Sezione normativa – circolari e direttive dirigenziali  Sezione trasparenza  Sezione procedimenti  Modulistica  News - Avvisi e comunicazioni  Accesso sportello telematico  Servizi on line (presentazione, consultazione stato di avanzamento dei procedimenti, Pagamenti on line, appuntamenti online  Accesso alle pratiche ed archivio
	Risposta alle segnalazioni e reclami		Percentuale risposte: 100% Numero medio giorni di risposta: n. 10
<b>Efficacia</b>	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	ottenere la risposta competente, tempestiva ed adeguata alla domanda	Ricerca e applicazione dei miglioramenti ispirati ai seguenti principi
		partecipazione attiva al prodotto/servizio	correttezza garantendo l'agire amministrativo conforme alle norme
			positività, interpretando norme e procedure nel senso positivo e più favorevole all'utente tenendo conto degli interessi generali della collettività;
			autoregolazione adottare gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi;
		La partecipazione è garantita a tutti gli interessati e controinteressati ai	

			procedimenti
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Agire in conformità alle norme vigenti ed uniformità a situazione analoghe	Adozione direttive interpretative o linee guida per l'applicazione omogenea di norme o regolamenti
<b>Efficienza</b>	Tempestività e livelli di produttività	L'erogazione dei servizi avviene di norma con continuità regolarità nei giorni e negli orari stabiliti	Eventuali eccezionali interruzioni nell'erogazione del servizio dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza unitamente alla motivazione dell'interruzione utilizzando tutti gli strumenti di comunicazione a disposizione dell'ente e solitamente con:  Affissione cartelli  Pubblicazioni avvisi sul sito internet  Comunicazione agli ordini professionali  Comunicati stampa
	Criteri di economicità e risparmio	Ricerca ed applicazione di miglioramenti che consentano la riduzione dei costi in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa per l'utente	Sportelli telematici come unica modalità di presentazione delle pratiche edilizie, SUAP, attività economiche e loro integrazione;  Dematerializzazione degli archivi informatici;  Adozione modulistica unica  Gestione dei procedimenti unici (scia condizionata ed istanza pdc con richiesta di più autorizzazioni)  Riunioni dei coordinatori e altre figure di responsabilità per la condivisione di buone pratiche  Conferenze istruttorie per l'esame congiunto di interessi e normative di diversi ambiti;

<b>Rapporto con l'utenza</b>	Cortesia		Gli operatori si impegnano nei rapporti con gli utenti ad un rapporto di cortesia e disponibilità all'ascolto (capacità di ascolto empatico)
	Chiarezza		Per gli utenti che non appartengono a categorie professionali del settore, impegno all'utilizzo sia verbale che scritto ad utilizzare un linguaggio semplificato e comprensibile, con particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici
			Attuazione delle misure protettive previste dall'ente per il trattamento cartaceo e informatico dei dati sensibili anche in occasione delle richieste di accesso agli atti