



COS'È



A COSA SERVE



CONTENUTI E METODOLOGIA



LA CARTA DEI SERVIZI

[Vai alla mappa](#)

COS'È

La **Carta dei servizi** rappresenta uno strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale la Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi fornisce ai propri utenti informazioni accessibili, trasparenti e complete sui servizi erogati nello svolgimento dei propri [compiti e funzioni istituzionali](#) consentendo di identificarne le modalità di accesso e fruizione, i responsabili e i canali di contatto con la struttura erogatrice.

È inoltre la piattaforma su cui si instaura il patto con l'utente in merito al livello di qualità dei servizi assicurato. Infatti al suo interno vengono individuati una serie di indicatori con i quali l'Amministrazione quantifica il livello programmato delle prestazioni attraverso **standard di qualità**.

La Carta dei servizi prende le mosse dalla Direttiva della Presidenza del Consiglio del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" che ha messo il cittadino/utente al centro dell'azione amministrativa indicando i principi e gli obblighi cui le Amministrazioni si devono attenere per rispettarne i diritti.

Con la Riforma della PA introdotta dal D.lgs 150/2009 la qualità del servizio è divenuta un perno del ciclo della performance organizzativa, cosicché con le successive linee guida emanate dalla Civit (delibere n. 88/2010 e n. 3/2012) per la definizione degli standard di qualità e per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici, gli standard prestazionali fissati nella carta dei servizi hanno assolto anche la funzione di leva per il miglioramento continuo dell'efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa.

Per valorizzare questo ruolo di accompagnamento all'evoluzione delle performance la Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi ha dato alla presente Carta dei servizi una veste dinamica, che a partire dal 2023 (primo anno di validità) sarà oggetto di aggiornamento periodico in funzione dell'evolversi dei bisogni dell'utenza, dei cambiamenti organizzativi e degli obiettivi di miglioramento perseguiti dall'organizzazione.

Conformemente a quanto disposto dall'art. 32 del D.lgs. n. 33/2013, la Carta dei servizi è pubblicata sia in versione on line che pdf scaricabile qui, sia nella [sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale](#) nella quale vengono annualmente riportati anche i risultati del monitoraggio periodico degli standard di qualità.

A COSA SERVE

Nel rapporto fra amministrazione e utente la Carta dei servizi assolve alle funzioni di:

•**Informazione e trasparenza:** una mappa conoscitiva facilita l'immediata individuazione dei servizi e delle strutture deputate a erogarli. La forma "interattiva" consente di orientarsi rapidamente tra le informazioni essenziali e nel contempo di pervenire ad approfondire il funzionamento dei singoli servizi, attraverso link a specifiche sezioni del portale istituzionale.

•**Partecipazione:** attraverso il [Servizio Reclami](#) l'utente può segnalare eventuali situazioni specifiche di difformità tra la prestazione resa e gli standard di qualità indicati nella Carta dei servizi, oltre alle eventuali violazioni dei principi e delle disposizioni dettate dalla Direttiva PCM del 27 gennaio 1994

•**tutela dei diritti:** i titolari di interessi giuridicamente rilevanti ed omogenei ad una pluralità di utenti e consumatori, i cui diritti siano stati lesi [tra gli altri] dal mancato rispetto degli standard di qualità, possono chiedere che sia ripristinato il corretto svolgimento della funzione o la corretta erogazione di un servizio attraverso la diffida prevista dall'art. 3 del D.lgs 198/2009. L'azione è prodromica al cd "ricorso per l'efficienza", proponibile nel caso l'amministrazione non provveda entro 90 giorni ad eliminare la situazione denunciata.

Il documento costituisce inoltre, come anticipato, anche la base per l'individuazione di obiettivi di miglioramento continuo concorrenti ad accrescere il valore prodotto dall'Ente.

CONTENUTI E METODOLOGIA

Per **servizio** si intende un insieme di attività (processo) che comportano come risultato finale l'erogazione di una prestazione (output) verso una determinata categoria di **utenti**.

Per la Camera si intendono come tali le imprese, i consumatori, i professionisti e gli intermediari, le rappresentanze imprenditoriali collettive, nonché ogni altro soggetto a vario titolo coinvolto quale titolare di obblighi e di diritti in occasione della gestione dei procedimenti amministrativi di competenza della Camera di commercio, o quale interessato alle opportunità e iniziative di supporto promozionale offerte dalla stessa.

L'elenco dei servizi riportato nella Carta è frutto di ricognizione effettuata con il coinvolgimento di tutte le strutture operative ed è pertanto completo, aggiornato e attuale alla data di pubblicazione della stessa.

Gli **indicatori** utilizzati per qualificare il livello delle prestazioni della Camera nella presente edizione della Carta riguardano alcune attività emblematiche, selezionate in ragione della loro rilevanza e rappresentatività nell'ambito delle famiglie di servizi omogenei elencate nel sommario. Essi tengono in considerazione le strategie di sviluppo dei servizi perseguite dall'Amministrazione, che nella fase attuale mirano in particolar modo a:

- razionalizzare e semplificare processi e procedure amministrative attraverso il ricorso a sistemi di gestione informatizzati

Vai alla mappa

- digitalizzare le modalità di erogazione e fruizione, compresi i sistemi di prenotazione e di pagamento
- informare esaurientemente gli utenti circa le modalità di prestazione e guidarli preventivamente nella preparazione degli adempimenti

Ciascun indicatore corrisponde ad una delle **dimensioni della qualità** indicate dalla Civit n. 88/2010, ossia Accessibilità, Tempestività, Trasparenza, Efficacia.

Lo **Standard di qualità** associato al singolo indicatore viene definito alternativamente, a seconda dell'analisi organizzativa e di processo, come:

- obiettivo di miglioramento rispetto ai termini definiti da leggi o regolamenti e dal [Regolamento camerale dei procedimenti amministrativi](#)
- obiettivo di aderenza ai termini definiti da leggi o regolamenti e dal Regolamento camerale dei procedimenti amministrativi
- in assenza di termini specifici stabiliti dalla norma, come prestazione attesa dall'utente o come livello di prestazione ritenuto apprezzabile dall'utente stesso, tenuto conto dei risultati rilevati nei precedenti esercizi

Laddove per carenza attuale di informazioni non sia possibile quantificare lo standard di qualità, l'Amministrazione si riserva di raccogliere i dati in corso d'anno per definirlo entro il mese di gennaio dell'anno successivo (come disposto dalla Delibera Civit n. 88/2010).

Per la corretta interpretazione e per il corretto monitoraggio dei valori realizzati degli Standard di qualità vanno considerate le avvertenze riportate nei seguenti box.

STRUMENTI E MODALITÀ DI MONITORAGGIO E DI VERIFICA

- La raccolta dei dati relativi agli indicatori di qualità viene realizzata dal Servizio Qualità, laddove possibile tramite l'accesso diretto ai sistemi informativi, in alternativa attraverso banche dati degli uffici competenti o con controlli a campione;
- Nel computo dei tempi di evasione si considerano i giorni lavorativi (ad esclusione dei festivi e delle festività), salvo diversa indicazione e i soli giorni di effettiva erogazione del servizio;
- In caso di servizi che comportano l'istruttoria di pratiche gli standard di tempestività sono riferiti a pratiche presentate in maniera completa e corretta;
- Il rispetto dei termini è verificato escludendo i tempi riferiti alla fase di regolarizzazione o integrazione delle domande, nonché le fasi procedurali di competenza di soggetti esterni;
- Nei casi di servizi on line lo standard si riferisce esclusivamente ai servizi erogati direttamente dalla Camera tramite apposita piattaforma;
- Le tempistiche dei servizi di risposta alle e-mail sono calcolate sulla risposta alla prima richiesta (per quelle successive il tempo di risposta viene calcolato dalla ricezione della nuova richiesta). Sono inoltre escluse le informazioni che richiedono l'intervento di altri soggetti esterni;
- Sono esclusi dalla rilevazione i casi di controversie societarie con risvolti di natura legale/giudiziaria e i loro tempi non concorrono al conseguimento dello standard

EVENTI AD ELEVATO IMPATTO SCORPORABILI DAL CONTROLLO SUL CONSEGUIMENTO DEGLI STANDARD

- scorretta e/o incompleta presentazione delle richieste/pratiche da parte dei fruitori dei servizi;
- intercorrenza di scioperi, assemblee del personale, che in ogni caso devono essere rese note agli utenti;
- intercorrenza di picchi, derivanti da specifiche scadenze per adempimenti o per modifiche previste dalla normativa;
- mese di agosto, periodi di festività natalizie e pasquali durante i quali sono previste interruzioni espressamente indicate, chiusure aziendali ed eventi non prevedibili che impattano in maniera significativa sull'organizzazione e l'attività degli uffici;
- malfunzionamenti o interventi di manutenzione prolungati sulla rete della Camera o di altri soggetti che intervengono nei processi di erogazione dei servizi

La Carta dei Servizi è curata dal **Servizio Qualità** che svolge anche il compito di:

- monitorare periodicamente il rispetto degli standard prefissati mediante reportistica utile per l'individuazione delle criticità e la correzione degli eventuali scostamenti
- analizzare i risultati al fine di revisionare periodicamente gli standard in funzione dell'evolversi dei bisogni dell'utenza, dei cambiamenti organizzativi e degli obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi.

Il Servizio inoltre realizza le indagini di **customer satisfaction** previste dalla citata Direttiva PCM del 27/1/1994 al fine di acquisire la valutazione degli utenti circa l'utilità e l'efficacia degli interventi a sostegno delle imprese e delle iniziative di informazione e formazione. E' in corso di implementazione una modalità di rilevazione sistematica e immediata della soddisfazione degli utenti dei servizi erogati on line.

Servizio qualità



RESPONSABILE
Federica Pasinetti



SEDE
Via Meravigli, 9/b – 20123
Milano



TELEFONO
(+39) 02 8515.4318
CONTATTI
(+39) 028515.4616 – 4613
- 3471– 4356 - 4154



EMAIL
servizio.qualità@mi.camcom.it