

ALLEGATO "A"

Art. 5 Ambiti e forme di collaborazione

5.1 Procedure

1. Lo Sportello territoriale accoglie la richiesta dell'azienda, apre la pratica utilizzando un sistema informativo condiviso (Extranet) e la segue in tutte le fasi di lavorazione della richiesta;
2. Laddove si richieda l'intervento di Toscana Promozione, lo Sportello territoriale condivide con il Referente per le imprese competente la decisione circa le modalità di soddisfacimento delle richieste più complesse;
3. Lo Sportello territoriale rimane interfaccia del cliente anche in fase di invio della richiesta di feedback;
4. Toscana Promozione ha visibilità su tutti i fornitori e su tutte le pratiche degli Sportelli ancora aperte, mentre il singolo Sportello ha visibilità sulle sole pratiche che ha immesso; una volta completate, le pratiche dovranno essere inserite in un Database o sezione della extranet a cui hanno accesso tutti gli Sportelli della rete
5. Gli Sportelli potranno inserire le richieste, osservarne gli sviluppi e condividere i risultati complessivi relativi alla propria clientela; saranno esperite modalità di "dialogo" tra i diversi sistemi di archiviazione già in uso presso le Camere con quello della extranet, anche per quanto riguarda il questionario di soddisfazione del cliente e la scheda aziendale. Nel caso in cui questo raccordo non fosse possibile, saranno ricercate soluzioni che non appesantiscano la gestione dello Sportello provinciale con adempimenti ridondanti, a detrimento delle attività e del servizio stesso.

6. I Referenti di Toscana Promozione si impegnano a non contattare direttamente le aziende che inviano i quesiti tramite gli Sportelli territoriali ed a rivolgersi, invece, al responsabile dello Sportello territoriale competente per qualsiasi necessità di chiarimento.

I responsabili degli Sportelli territoriali si impegnano altresì a compilare le schede quesiti con i dati delle aziende richiedenti. L'adozione della Extranet permetterà una gestione totalmente informatizzata della procedura di interazione;

7. Toscana Promozione si impegna a divulgare tutte le circolari relative alle proprie attività prima agli Sportelli territoriali e solo dopo due giorni lavorativi alle aziende. In casi di particolare urgenza la circolare verrà inviata ad un solo giorno lavorativo di distanza;

8. Toscana Promozione si impegna a diffondere preventivamente informazioni sul proprio programma di attività attraverso il "Calendario integrato delle iniziative di promozione economica" posizionato sul proprio sito.