Camera di Commercio Lucca

CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO AGRICOLTURA DI LUCCA

DELIBERAZIONE GIUNTA CAMERALE N. 39 DEL 26/05/2014

OGGETTO: ADOZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI LUCCA.

Vista la Legge n. 241 del 7.8.1990 e successive modifiche ed integrazioni;

Vista la Legge n. 580 del 29.12.1993 e successive modifiche ed integrazioni;

Visto lo Statuto ed il Regolamento di organizzazione dell'Ente vigenti che disciplinano, tra l'altro, le funzioni della Giunta;

Il Presidente richiama la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 avente ad oggetto: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che detta i principi generali cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, individuando la Carta dei Servizi quale strumento a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni per definire, in modo chiaro e facilmente comprensibile per gli utenti:
a) quali sono i servizi erogati e con quali modalità e condizioni l'utente può usufruirne;
b) quali sono gli standard garantiti;
c) in che modo gli utenti possono esprimere il loro giudizio sul servizio e presentare suggerimenti, reclami ecc...;

Viste, inoltre, le Delibere Civit n. 88/2010 e n. 3/2012 recanti le "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici;

Richiamato l'art. 32 del D.Lgs. n. 33/2013 relativo alla pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente della Carta dei servizi nonché la Delibera Civit n. 50/2013 "Linee guida per l'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016" e i relativi allegati relativi agli obblighi di pubblicazione;

Visto il Programma triennale della Trasparenza ed integrità 2014-2016 adottato con delibera n. 7 del 10 febbraio 2014;

Il Presidente informa che la Camera di Commercio di Lucca, ha aderito, insieme alle consorelle toscane ad un progetto regionale, coordinato da Unioncamere Toscana, per la predisposizione di una Carta dei servizi congiunta. L'approccio adottato nella definizione della suddetta Carta pone in primo piano l'analisi dell'esperienza degli utenti nonché la volontà di indicare tutti i servizi resi all'utenza e di ricercare tra questi quelli rilevanti per la percezione della qualità, traducendoli in indicatori di qualità del servizio verificabili dall'utente stesso.

Il Presidente procede, quindi, nella lettura della proposta di Carta dei servizi predisposta dalla struttura camerale. Informa, infine, che l'adozione di standard minimi di qualità del servizio definiti sulla base degli indicatori prescelti e l'esplicita definizione di meccanismi di tutela dell'utenza, rappresentano i punti centrali del "patto" che la Camera di Commercio di Lucca intende stipulare con la sua utenza in merito alla qualità del servizio e che rappresentano il momento di avvio di un percorso di miglioramento continuo dei servizi

attraverso il quale l'ente intende produrre risultati apprezzabili sia sotto il profilo del rapporto con gli utenti, sia ai fini del miglioramento dell'efficienza interna anche con l'adozione di percorsi che, come la trasparenza amministrativa, consentano di aumentare efficacia ed efficienza nell'erogazione dei servizi.

LA GIUNTA CAMERALE

- udito quanto riferito dal Presidente;
- condivise le osservazioni fatte;
- ad unanimità di voti;

DELIBERA

1.- di adottare la Carta dei servizi della Camera di Commercio di Lucca che, allegata al presente documento ne diventa parte integrante.

IL SEGRETARIO GENERALE
Dr. Roberto Camisi

IL PRESIDENTE
Dr. Claudio Guerrieri