



Unione Comuni Modenesi Area Nord

**REGOLAMENTO
DEL PUNTO D'ASCOLTO PER LE IMPRESE**

Approvato con delibera di Consiglio dell'Unione n. 47 del 18.7.07

Art. 1
Le segnalazioni

Tutte le unità organizzative dell'Unione operano e si organizzano per fornire alle imprese ed ai tecnici liberi professionisti risposte immediate alle problematiche dagli stessi evidenziate, nell'ambito dei principi di tempestività e semplificazione delle procedure.

Ove questo non sia possibile o nel caso in cui l'Impresa o i tecnici ritengano la risposta insufficiente, la segnalazione segue la procedura descritta negli articoli seguenti.

Per segnalazione si intende il complesso dei mezzi atti a fornire all'Unione determinate indicazioni e comunicazioni (osservazioni, suggerimenti, proposte, reclami, complimenti, ecc.)

Art. 2
Il Punto d'Ascolto per le Imprese (P.A.I.)

Il Punto d'Ascolto per le Imprese è il sistema mediante il quale le imprese e i tecnici liberi professionisti che si rapportano con lo Sportello Unico per le Attività Produttive dell'Unione, possono presentare proprie segnalazioni (osservazioni, suggerimenti, proposte, reclami, complimenti, ecc.) maturando il diritto di ottenere il tempestivo esame delle problematiche segnalate e la relativa risposta in tempi definiti.

Art. 3
Responsabile del Punto d'Ascolto

La responsabilità del Punto d'Ascolto Imprese fa capo al Responsabile del Servizio, per le questioni ordinarie, e al Direttore Generale e all'Assessore competente dell'Unione per le questioni che richiedono la ridefinizione degli indirizzi di governo e delle procedure complesse.

Art. 4
Ricevimento segnalazione

La segnalazione, indirizzata al SUAP, viene presentata all'Ufficio Protocollo tramite:

- apposito modulo compilato dall'impresa o dal tecnico e consegnato personalmente o via fax (l'utilizzo del modulo è consigliabile, ma non vincolante);
- posta elettronica.

I moduli cartacei per le segnalazioni vengono resi disponibili presso lo Sportello Unico per le Attività Produttive, l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico e l'Ufficio Protocollo.

Nel sito Internet dell'Unione vengono attivate apposite pagine denominate "Punto d'Ascolto Imprese" per rendere disponibile il modulo delle segnalazioni in formato elettronico e per rendere possibile la trasmissione mediante posta elettronica.

L'Ufficio Protocollo che riceve il modulo di segnalazione provvede alla sua registrazione al protocollo generale, a rilasciare contestualmente copia per ricevuta all'interessato ed a trasmettere la segnalazione al SUAP e al Direttore Generale.

Art. 5
Tenuta elenco delle segnalazioni

Tutte le segnalazioni pervenute vengono registrate nell'apposito elenco informatizzato, tenuto dal SUAP, in cui devono essere riportati tutti gli elementi fondamentali della procedura.

Ad ogni segnalazione deve essere assegnato un numero di riferimento progressivo.

Art. 6
Risposte alle segnalazioni

La risposta all'Impresa viene trasmessa entro 20 giorni dalla data di ricevimento della segnalazione.

La risposta viene fornita, entro tale termine, dal Responsabile del SUAP o dal Direttore Generale, per quanto di competenza, con comunicazione cartacea o in formato elettronico nel caso in cui l'impresa abbia indicato un indirizzo di posta elettronica.

Nel caso in cui la verifica conseguente alla segnalazione porti all'accertamento di un reato, la risposta fornita al richiedente non deve in alcun modo violare il segreto istruttorio, fatta salva la comunicazione al richiedente stesso dell'avvenuto accertamento e della trasmissione degli atti alla competente autorità giudiziaria.

I tempi della risposta possono essere prorogati per un massimo di giorni 20, con decisione del Direttore Generale, per ragioni oggettive ed indispensabili alla verifica della situazione segnalata. Di tale proroga deve essere data tempestiva comunicazione al presentatore della segnalazione.

Art. 7
Promozione verifiche ed incontri

Il Direttore Generale, in relazione al contenuto della segnalazione ed ove ritenuto necessario, può promuovere:

- appositi incontri con l'Impresa;
- il coinvolgimento degli organi dell'Unione (Presidente, Assessore, Giunta);
- il coinvolgimento del Gruppo di lavoro permanente per l'esame delle procedure;
- il coinvolgimento della Consulta Economica dell'Unione;
- il coinvolgimento di comuni facenti parte dell'Unione, anche al fine di armonizzare le procedure;
- contatti ed accordi con altri enti allo scopo di semplificare e definire le procedure inerenti le attività delle imprese.

Art. 8
Monitoraggio segnalazioni

Mensilmente l'Ufficio addetto alla tenuta dell'elenco informatizzato delle segnalazioni trasmette, tramite posta elettronica, al Direttore Generale, al Presidente dell'Unione ed all'Assessore competente un resoconto delle segnalazioni pervenute e dello stato delle singole procedure non ancora concluse.