Carta dei servizi dello Sportello Imprese della Direzione generale Sviluppo economico, Cultura e Turismo

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi rappresenta l'impegno che lo Sportello Imprese prende nei confronti della propria utenza. Illustra le attività, i fattori di qualità e gli standard di erogazione del servizio informativo.

NASCITA ED EVOLUZIONE DELLO SPORTELLO IMPRESE

Lo Sportello Imprese regionale è stato costituito nel 2001 dalla Struttura Comunicazione della Direzione generale Attività produttive per fornire un punto unico, più semplicemente accessibile ai soggetti beneficiari attuali e potenziali delle opportunità, che possono fare richieste e ottenere risposte, tramite contatto telefonico e/o email.

È stato concepito quindi come strumento di **comunicazione diretta** per centralizzare la funzione informativa e svolgere un **ruolo proattivo** nello stimolare l'imprenditorialità e la competitività, con queste caratteristiche:

- omogeneità di rapporto tra Direzione e interlocutori esterni, che hanno un punto sicuro e contattabile in giorni e orari definiti;
- modalità specialistiche di erogazione del servizio, con personale che è formato e qualificato per le proprie competenze comunicative e conoscenze sul sistema regionale di incentivi alle imprese e al territorio;
- una presa in carico e tracciabilità della richiesta dall'arrivo alla sua soluzione.

Per qualificare maggiormente lo Sportello, nel 2011 le procedure connesse alla sua operatività sono state certificate in qualità ISO 9001.

PRINCIPI

La Carta dei servizi dello Sportello Imprese si ispira ai valori di:

Uguaglianza - L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti di chi accede al servizio: parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione delle prestazioni verso tutti, senza distinzione di sesso, razza, religione, opinioni politiche e divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Imparzialità - Il servizio è erogato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di coloro che ne usufruiscono.

Continuità - Il servizio è continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio vengono limitati al minimo.

Chiarezza e trasparenza - All'utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio.
Efficienza ed efficacia - Viene perseguito l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali.

INFORMAZIONE E ASSISTENZA

Lo Sportello Imprese è il servizio che fornisce informazioni e assistenza per l'accesso a finanziamenti e agevolazioni previsti dal Programma del Fondo europeo di sviluppo regionale (Fesr), dal Programma regionale per le attività produttive e da leggi regionali o statali la cui attuazione è demandata alla Direzione generale Sviluppo economico, Cultura e Turismo. Orienta e informa sulle opportunità di finanziamento e agevolazione rispetto a tutti i soggetti che svolgono un'attività economica, rispetto al sistema della ricerca e a coloro che attuano interventi di sviluppo territoriale.
Lo Sportello Imprese svolge l'attività di assistenza e di informazione con procedure certificate in **qualità ISO 9001**, con l'obiettivo di fornire un servizio adeguato e rispondente alle esigenze dell'utenza. La qualità offerta dallo Sportello Imprese è monitorata rispetto ai tempi di risposta e alla continuità del servizio stesso.

In particolare, lo Sportello Imprese:

- fornisce chiarimenti ai dubbi interpretativi inerenti ai contenuti dei bandi e della documentazione allegata;
- fornisce chiarimenti sulle procedure, modalità e termini per la presentazione delle domande di contributo;
- facilita la consultazione dei portali Imprese, Energia e Fesr, orientando gli utenti nella ricerca delle informazioni richieste e indirizzandoli eventualmente alle strutture competenti per materia.

Le risposte vengono fornite, di norma, nel corso della telefonata (risoluzione immediata) o, successivamente nei casi in cui le richieste per loro natura comportino l'intervento specialistico della figura referente del bando o suo delegato (risoluzione differita).

Lo Sportello Imprese non effettua attività istruttorie e non verifica la documentazione ai fini della candidatura di una domanda. La sua funzione è esclusivamente informativa e non sostituisce le fasi procedurali di valutazione previste dai bandi.

Prima dell'apertura dei bandi lo Sportello Imprese promuove **incontri di presentazione** sulle modalità e termini di partecipazione. Lo stesso accade durante la fase di

rendicontazione dei bandi, con incontri ad hoc rivolti ai beneficiari, finalizzati a supportarli in questa procedura.

CONTATTI E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il personale dello Sportello Imprese risponde ai quesiti di cittadine e cittadini, delle imprese, dei soggetti terzi e degli Enti pubblici tramite e-mail e telefono:
numero 848.800.258 dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 13 (chiamata a costo tariffa urbana, secondo il proprio piano tariffario)
mail **sportelloimprese@regione.emilia-romagna.it**

Lo sportello fornisce informazioni e assistenza a:

- -beneficiari potenziali, coloro che sono interessati all'accesso a bandi e agevolazioni;
- beneficiari effettivi, titolari di una concessione di contributo e/o agevolazione;
- soggetti terzi, quali consulenti dei beneficiari.

Per i beneficiari effettivi le richieste di informazione devono essere presentate tramite specifico modulo online.
Nel modulo si richiede di compilare correttamente tutti i campi richiesti, in particolare, se chi compila non è il beneficiario, è richiesta anche l'indicazione della mail dello stesso.
Nell'interesse del beneficiario non saranno prese in carico le richieste inviate da soggetti terzi senza che venga riportato nel modulo online l'indirizzo mail del beneficiario.

ATTENZIONE E MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI OFFERTI
Il confronto continuo con l'utenza è assicurato attraverso segnalazioni e suggerimenti. Per dare continuità alla verifica sulla qualità del servizio offerto si effettuano periodicamente indagini di customer satisfaction.

SITI WEB DI RIFERIMENTO
https://fesr.regione.emiliaromagna.it
https://imprese.regione.emiliaromagna.it
https://energia.regione.emiliaromagna.it

PRIVACY
Lo Sportello Imprese garantisce la tutela della riservatezza di tutte le informazioni personali trattate nello svolgimento dei propri compiti, nel rispetto della legislazione vigente. Per consultare tutti i diritti in materia di trattamento dei dati personali si rinvia alla lettura degli artt. 15 – 22 del Regolamento UE 679/2016 (GDPR) consultabile sul sito www.garanteprivacy.it