



## **GIUNTA CAMERALE**

**Verbale n.13 della seduta del 17 dicembre 2021**

**Delibera n.105: Carta dei servizi della Camera di Commercio I.A.A. di Frosinone-Latina.-  
Provvedimenti relativi.**

**Presenti:**

CIANFROCCA LUCIANO	si <input checked="" type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>
D'AMICO GUIDO	si <input type="checkbox"/>	no <input checked="" type="checkbox"/>
DI CECCA SALVATORE	si <input checked="" type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>
MARINI PAOLO	si <input checked="" type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>
PEDUTO COSIMO	si <input checked="" type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>
PROIA GIOVANNI	si <input type="checkbox"/>	no <input checked="" type="checkbox"/>
SCAPPATICCI CRISTINA	si <input checked="" type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>

**Presidente:** dott. Giovanni Acampora

**Segretario:** avv. Pietro Viscusi, Segretario Generale, assistito dal Vice Segretario Generale Vicario, dott. Domenico Spagnoli, e coadiuvato dal funzionario camerale dott. Dario Fiore  
Parere favorevole dell'avv. Pietro Viscusi, Segretario Generale, sia sotto il profilo tecnico che della legittimità

---

Su invito del Presidente, il Segretario Generale riferisce.

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

L'introduzione della Carta dei Servizi come strumento di tutela per i cittadini è avvenuta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Successivamente anche l'art.32 del D.Lgs. n.33, del 14 marzo 2013, e s.m.i., concernente "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" ha previsto che le "Le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici".

La Camera di Commercio di Frosinone-Latina, nell'ottica della massima trasparenza di rapporti con l'utenza, deve dunque dotarsi della sua prima Carta dei Servizi adottando contestualmente standard di qualità.

Lo schema di Carta dei Servizi in esame, che è stata predisposta con il coinvolgimento di tutte le strutture interne dell'Ente, è uno strumento concepito per offrire una concreta garanzia di risposta alle esigenze e aspettative degli utenti.



## Riunione della Giunta Camerale del 17 dicembre 2021 - delibera n.105

---

Essa richiama i principi fondamentali ai quali deve uniformarsi l'erogazione del servizio pubblico a tutela delle esigenze del cittadino quali:

- eguaglianza dei diritti ed imparzialità di trattamento dell'utente nell'erogazione dei servizi senza alcuna discriminazione;
- continuità nell'erogazione dei servizi, limitando al minimo i disagi per l'utente;
- partecipazione e collaborazione dell'utente nel processo di produzione del servizio;
- efficienza ed efficacia del servizio erogato.

Con questo documento l'Ente intende quindi offrire ai propri interlocutori uno strumento idoneo a garantire la trasparenza delle procedure e, soprattutto, l'efficacia e la qualità dei servizi resi.

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 costituiscono i punti centrali del "patto" che la Camera di Commercio intende stipulare con la sua utenza in merito alla qualità del servizio.

Essi rappresentano inoltre una tappa del 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.

La Camera di Commercio auspica una partecipazione attiva dell'utenza per la crescita del livello di qualità dei servizi sia attraverso la segnalazione degli aspetti del servizio non conformi a quanto previsto dalla Carta, sia mediante suggerimenti e proposte.

Nella Carta sono presenti continui rimandi al sito internet istituzionale per la consultazione di informazioni di dettaglio sulle modalità di accesso ai servizi nonché per approfondimenti e aggiornamenti in tempo reale.

E' pertanto necessario procedere all'approvazione della Carta dei Servizi e, tenuto conto della dinamicità del suo contenuto, prevedere una delega/autorizzazione al Segretario Generale per gli aggiornamenti della stessa che si renderanno necessari a seguito di innovazioni normative e/o di modifiche organizzative.

Al termine,

### **LA GIUNTA CAMERALE**

Visto lo Statuto camerale;

Tenuto conto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

Considerato che l'art.32 del D.Lgs. n.33, del 14 marzo 2013, e s.m.i., concernente "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" prevede che le "Le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici";



**Riunione della Giunta Camerale del 17 dicembre 2021 - delibera n.105**

---

Visti lo schema di Carta dei Servizi, predisposta con il coinvolgimento di tutte le strutture interne dell'Ente, e gli standard di qualità in essa indicati;

Ritenuto di approvare la Carta dei Servizi allo scopo di offrire agli interlocutori dell'Ente camerale uno strumento idoneo a garantire la trasparenza delle procedure, l'efficacia e la qualità dei servizi resi, nonché meccanismi di tutela dell'utenza;

Acquisito preventivamente sul presente provvedimento il parere favorevole reso dal Segretario Generale sia sotto il profilo tecnico che della legittimità;

All'unanimità, con votazione per appello nominale,

**DELIBERA**

-di approvare la Carta dei Servizi come riportata in allegato alla presente deliberazione, costituendone parte integrante e sostanziale;

-di delegare/autorizzare il Segretario Generale ad aggiornare la stessa a seguito di innovazioni normative e/o di modifiche organizzative.

Il presente atto è pubblicato integralmente all'Albo camerale ai sensi dell'art.32 della Legge n.69/2009 e del vigente regolamento camerale per la pubblicazione degli atti.

---

**Il presente provvedimento viene confermato e sottoscritto.**

---

**IL SEGRETARIO GENERALE**  
(avv. P. Viscusi)

---

**IL PRESIDENTE**  
(dott. G. Acampora)