



ORDINE DI SERVIZIO N. 7 DEL 02.04.2019

Oggetto: U.O. Front End: creazione di un unico punto di contatto per l'utenza – Redistribuzione compiti al personale in attività di altra Unità Organizzativa.

IL DIRIGENTE DELL'AREA 2 – FRONT END, SERVIZI ALLE IMPRESE, STATISTICA E DELL'AREA 3 - SERVIZI ANAGRAFICI, REGOLAZIONE DEL MERCATO E MEDIACONCILIAZIONE

- vista la nuova struttura organizzativa dell'ente approvata con delibera n.79/GC del 10.11.2017 con annesso funzionigramma;
- vista la delibera n.31/GC del 28.05.2018, con la quale sono state determinate, a decorrere dal 01.06.2018, le funzioni e le attribuzioni di competenze alla dirigenza camerale, ed assegnati, alla stessa dirigenza, gli incarichi di direzione di Area;
- visto lo statuto della Camera di Commercio di Caserta approvato con delibera consiliare n.16 del 16.12.2012;
- visto l'ordine di servizio n. 7 del 27.06.2018 col quale è stata data attuazione alla struttura organizzativa dell'ente approvata con delibera n.79/GC del 10.11.2017, assegnato il personale alle Aree e nominati i Responsabili Servizi;
- visto il Regolamento sull'organizzazione degli Uffici e Servizi dell'ente, approvato dal Consiglio camerale con delibera n.2 del 24.06.04 e successivamente modificato con delibera consiliare n. 5 del 02.02.2018;
- visto in particolare l'art.16, comma 3, lettera d), dello stesso, ai sensi del quale spetta al Dirigente di Area assegnare il personale dell'Area alle Unità Organizzative;
- visto il proprio ordine di servizio n. 8 del 26.06.2018 col quale, a seguito dell'attuazione della nuova struttura organizzativa, è stato assegnato il personale alle Unità Organizzative dipendenti dalle Aree 2 e 3;
- ritenuto - al fine di creare un unico punto di contatto tra ente camerale e fruitori dei suoi servizi - di incardinare nell'U.O. *Front End* l'attività di accoglienza e assistenza informativa all'utenza, verificando i contenuti della richiesta in ragione dei quali indirizzarla successivamente al competente Ente, agli addetti dell'U.O. *Registro Imprese* o a quelli dell'U.O. *Semplificazione Amministrativa*, in ragione delle rispettive competenze;
- considerato che il coinvolgimento dell'U.O. *Semplificazione Amministrativa* deve avvenire solo in riferimento alle materie ricomprese nelle cosiddette attività regolamentate, atteso che l'U.O. *Front End* già attualmente eroga informazioni su albi e ruoli;
- stimato, inoltre, che una possibile soluzione per contenere la criticità delle verifiche delle dichiarazioni sostitutive rese mediante autocertificazione possa essere attuata prevedendo il coinvolgimento del personale di categoria C addetto agli sportelli dell'U.O. *Front End*, da impegnare in tale attività – previe indicazioni e supervisione della Responsabile dell'U.O. *Semplificazione Amministrativa* in raccordo con il responsabile UO Front End, nelle ore in cui gli sportelli sono chiusi al pubblico;
- ritenuto che il personale di categoria B, appartenente all'U.O. *Front End*, possa essere ulteriormente impiegato, con le medesime modalità prima descritte, ma con indicazioni e supervisione del Responsabile del Procedimento Sanzionatorio in raccordo con il responsabile UO Front End, a supporto esclusivo delle attività manuali di notifica dei verbali di irrogazione di sanzioni amministrative;
- informato il Segretario Generale;

DISPONE

- di confermare che l'U.O. *Front End* eroghi informazioni sulle modalità di accesso ad albi e ruoli;

- che, a decorrere dal 10.04.2019, venga incardinata nell'U.O. *Front End* di accoglienza e assistenza informativa all'utenza, verificando i contenuti della richiesta in ragione dei quali indirizzarla successivamente al competente Ente, agli addetti dell'U.O. *Registro Imprese* o a quelli dell'U.O. *Semplificazione Amministrativa*, in ragione delle rispettive competenze, secondo le seguenti specifiche di dettaglio:
 1. accoglienza e informazioni con indicazioni di primo livello relativamente all'avvio dell'attività di impresa, nell'ipotesi in cui la richiesta dell'utente abbia ad oggetto competenze di altri Enti ed, in particolare, del SUAP del Comune di riferimento;
 2. accoglienza, verifica richiesta e smistamento dell'utenza all'U.O. *Semplificazione Amministrativa*, nell'ipotesi in cui la richiesta abbia ad oggetto informazioni, anche generali, sulle attività cosiddette regolamentate;
 3. accoglienza, verifica richiesta e smistamento dell'utenza all'U.O. *Registro Imprese*, nell'ipotesi in cui la richiesta abbia ad oggetto informazioni, anche generali, sugli adempimenti delle imprese individuali e delle società;
 4. accoglienza, verifica richiesta e smistamento, nell'ipotesi di pratiche già presentate al Registro delle Imprese, alle UU.OO. *Registro Imprese* e *Semplificazione Amministrativa*, in ragione delle rispettive competenze;
- che, a decorrere dal 03.04.2019, il personale di categoria C addetto agli sportelli dell'U.O. *Front End*, negli orari in cui essi sono chiusi al pubblico, sia impegnato nell'attività di verifica delle dichiarazioni sostitutive rese mediante autocertificazione - previe indicazioni e supervisione della Responsabile dell'U.O. *Semplificazione Amministrativa* ;
- il personale di categoria B, appartenente all'U.O. *Front End*, possa essere ulteriormente impiegato, con le medesime modalità prima descritte, ma con indicazioni e supervisione del Responsabile del Procedimento Sanzionatorio, a supporto esclusivo delle attività manuali di notifica dei verbali di irrogazione di sanzioni amministrative;
- che venga trasmesso il presente ordine di servizio al Segretario Generale, nonché ai soggetti destinatari del medesimo, via e-mail, a cura del Responsabile dell'U.O. *Segreteria Generale, RRUU*.

Caserta, 2 aprile 2019

IL DIRIGENTE
dott. Luigi Rao

(ods Rao Front End)