

## **CARTA DEI SERVIZI** **della società Gestione Risorse Alieutiche Lagunari s.c. a r.l.**

### **PRESENTAZIONE**

#### ***La società Gestione Risorse Alieutiche Lagunari s.c. a r.l.***

GRAL è una società con scopo consortile e mutualistico, costituita in data 11/07/2005, i soci attuali sono la Città Metropolitana di Venezia titolare di quota pari a 99% del capitale sociale ed il Comune di Campagna Lupia titolare di quota pari a 1%.

L'oggetto sociale è descritto negli artt.1- 4 dello Statuto e la sua funzione, consiste essenzialmente nell'assicurare la compatibilità dell'attività di venericoltura con l'equilibrio ambientale lagunare, di garantire la qualità alimentare igienico sanitaria dei prodotti nonché per favorire la stabilità occupazionale, il consolidamento produttivo e la razionalizzazione delle produzioni di vongole veraci, operando sostanzialmente la riconversione della pesca alla vongola filippina, già operata in Laguna di Venezia in regime di libero accesso su fondali in concessione, in forme di allevamento su aree in concessione.

Dall'anno 2007 la società GRAL è concessionario unico in Laguna di Venezia di tutte le concessioni per l'esercizio dell'attività di venericoltura.

#### ***La carta dei servizi***

Con l'adozione di questa carta dei servizi la società GRAL scarl, società in house della Città Metropolitana di Venezia, si impegna a garantire la qualità dei servizi offerti per renderli rispondenti alle esigenze degli utenti. Tale documento è redatto ai sensi dell'art.11 del decreto legislativo 24 giugno 1999 n.286, in base al Contratto di Servizio stipulato tra la Provincia di Venezia ora Città Metropolitana di Venezia e GRAL e si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e alle successive disposizioni. La dichiarazione dei Principi Fondamentali di erogazione dei servizi, la presenza degli standard di qualità (che dichiarano la cosiddetta qualità erogata) e dei risultati delle indagini presso gli utenti orientati alla customer satisfaction (valutazione della qualità percepita), fa di questa Carta dei Servizi un "patto" significativo di qualità tra il gestore del servizio e gli utenti.

### **CONTENUTO DEL DOCUMENTO**

Il presente documento contiene gli “**standard di qualità dei servizi di GRAL**” definiti per l’anno 2016.

Il documento rappresenta la “**Carta dei servizi**”, ossia gli elementi di qualità effettiva dei servizi che la società si impegna ad assicurare ai soggetti interessati al loro buon funzionamento. Con la pubblicazione nel sito del presente documento, i cittadini potranno svolgere un costante **controllo esterno** sulla qualità, tempestività ed economicità dei servizi resi, ed esercitare, eventualmente, il diritto di azione giudiziaria nel caso del mancato rispetto.

Sono stati individuati alcuni servizi/attività e per ciascuno attività o servizio prestato, sono stati precisati il contenuto, il livello minimo di qualità che la società GRAL si impegna ad assicurare (**standard**), misurato con un apposito indicatore.

I servizi saranno sottoposti ad una revisione periodica, in modo da consentire un innalzamento progressivo della qualità dei servizi erogati.

Per ciascun servizio o attività sono indicati i seguenti elementi:

- contenuto in sintesi della prestazione svolta;
- dimensione misurata (trasparenza, tempestività, accessibilità, ecc);
- strumento di misurazione – indicatore (accessibilità al servizio, tempestività di risposta, trasparenza assicurata, livello di qualità rilevato con customer, ecc.);
- valore programmato, standard, ossia il livello con cui l’amministrazione si impegna ad erogare il servizio.

Vengono, pertanto, presentati i servizi offerti, ed individuate le modalità di erogazione e i relativi standard di qualità. L’utente è messo in condizione di verificare che gli impegni assunti dalla società GRAL scarl siano rispettati e di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La società GRAL scarl nell’offerta e nella realizzazione dei servizi osserva i seguenti principi:

- tutto il personale della società GRAL scarl considera **la cortesia e la disponibilità** un requisito fondamentale della relazione, prestando la massima attenzione all’ascolto costante delle richieste dell’utente.

-le informazioni e l'accoglienza sono fornite con **uguaglianza e imparzialità**; eventuali trattamenti differenziati possono essere praticati a fronte di oggettive esigenze e in relazione agli utenti anziani, portatori di handicap o altre categorie più deboli.

-viene garantito agli utenti un **servizio continuo ed affidabile**: il servizio di informazione ed accoglienza è sempre garantito negli orari di apertura degli uffici, chiaramente indicati anche in questo documento, salvo cause di forza maggiore o imputabili a terzi. In questi casi la società GRAL scarl si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio.

-viene **garantita la partecipazione dell'utente** alla prestazione del servizio attraverso la raccolta di suggerimenti e proposte per migliorare la qualità dei servizi erogati. L'utente può produrre in qualunque momento documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per migliorare il servizio. La Direzione della società Gral scarl si impegna a dare tempestivo riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

-le modalità di prestazione dei servizi puntano al miglioramento continuo dei servizi resi attraverso **l'efficienza**, ovvero la gestione ottimale delle risorse a disposizione, e **l'efficacia**, ossia l'erogazione di un servizio chiaro, aggiornato, pertinente e rispondente alle attese dell'utente.

Il personale della società GRAL scarl si impegna ad adoperare un **linguaggio chiaro e comprensibile**, quindi semplice ed efficace, attraverso tutti i canali di comunicazione preposti al servizio quali: sportello, telefono, fax, posta, e-mail e sito internet

La società GRAL scarl **è responsabile dell'erogazione dei servizi come specificato in seguito e si impegna a:**

- fornire a norma di legge piena trasparenza sulle decisioni assunte;
- elaborare ed applicare le forme più idonee per rispondere nel modo migliore alle esigenze degli utenti;
- sviluppare i controlli sulle eventuali non conformità dei servizi resi;
- garantire la correttezza dei rapporti con gli utenti adoperandosi per la gestione dei disagi derivanti da eventuali disservizi
- osservare le disposizioni al trattamento dei dati personali sul divieto di indagine sulle opinioni (D.lgs 276/2003)

## **I DESTINATARI**

I servizi che eroga la società Gral scarl sono destinati tipicamente a:

- società e cooperative operanti nel settore della pesca ed acquacoltura
- istituzioni pubbliche e private interessate al settore della pesca ed acquacoltura
- università, Centri di Ricerca e Fondazioni nello svolgimento della loro attività
- associazioni di categorie e società private operanti nel settore della pesca ed acquacoltura
- professionisti, biologi e naturalisti operanti nel settore della pesca ed acquacoltura
- cittadini di ogni nazionalità

## **I SERVIZI**

I servizi erogati dalla società GRAL scarl consistono in:

- 1. elaborazione del piano di gestione, degli aggiornamenti periodici, dei programmi di sviluppo dell'attività;**
- 2. assegnazione e gestione delle aree da adibire ad attività di venericoltura;**
- 3. realizzazione cartografia delle aree assegnate, con geo-referenziazione e delle eventuali modifiche, individuazione sul campo delle macroaree;**
- 4. gestione del sistema informativo territoriale per la venericoltura, dei flussi informativi e dei dati di semina e produzione;**
- 5. monitoraggio della Laguna di Venezia, relativo alle aree d'interesse per consistenza di prodotto di taglia commerciale e di materiale seminale;**
- 6. organizzazione campagne di raccolta del seme di vongole e distribuzione**
- 7. interfaccia con gli Enti pubblici competenti relativamente ad autorizzazioni, assensi, concessioni di attività direttamente connesse con la gestione dell'area assegnata;**
- 8. gestione dei procedimenti di infrazione;**
- 9. risposta a quesiti in materia e consulenza nei rapporti con gli Enti**

I Servizi sono erogati presso la sede della società e in Laguna di Venezia nel rispetto dei seguenti standards:

## STANDARDS GENERALI

DENOMINAZIONE SERVIZIO	DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
<b>SERVIZIO D'INFORMAZIONE</b>	<b>TEMPESTIVITA'</b>	<b>Tempestività di risposta</b>	<i>Tempi di risposta al cliente</i>	R=numero giorni di attesa	R= sette giorni
	<b>EFFICACIA</b>	<b>Qualità percepita</b>	<i>Soddisfazione dell'utenza</i>	R=valutazione risultante dai questionari	R=buono
			<i>Rispetto e cortesia nei confronti degli utenti</i>		
<b>EFFICIENZA</b>	<b>Qualità erogata</b>	<i>Riconoscibilità dell'operatore</i>	R=percentuale degli addetti con distintivo di riconoscimento	R=90%	

Approvata dall'Assemblea dei soci di G.R.A.L. s.c.a r.l. in data 02 marzo 2016

	<b>TRASPARENZA</b>	<b>Qualità erogata</b>	<i>Adeguatezza dei locali di accoglienza</i>	R= <i>Presenza di sedie/divani per gli ospiti nei locali di accoglienza</i>	R=si
		<b>Conformità</b>	<i>Conformità del servizio erogato alle specifiche richieste</i>	R= valutazione risultante dai questionari	R=buono
		<b>Responsabili</b>	<i>Chi è responsabile e come entrare in contatto</i>	R=presenza delle informazioni sul sito web	R=100%
<b>ACCESSO ALLE INFORMAZIONI E ALLE STRUTTURE</b>	<b>ACCESSIBILITA'</b>	<b>Multicanalità percepita</b>	<i>Accesso alle informazioni attraverso diversi canali di comunicazione (tel,fax,posta,email,web)</i>	R= valutazione risultante dai questionari	R=buono
		<b>Multicanalità erogata</b>	<i>Presenza sul web di informazioni utili agli utenti</i>	R=valutazione da parte della città metropolitana del grado di completezza delle info pubblicate sul web	R=buono

## **STANDARD SPECIFICI**

### **1. Servizio di elaborazione del piano di gestione, degli aggiornamenti periodici, dei programmi di sviluppo dell'attività**

Descrizione Servizio : La società GRAL, al fine di ottenere il rilascio della concessione di aree lagunari da assegnare a terzi, predispone con cadenza quinquennale il Piano di Gestione delle Aree in concessione per venericoltura ed i necessari adeguamenti periodici, oltre al Piano annuale dell'attività ed il Report di gestione.

<i>DENOMINAZIONE SERVIZIO</i>	<i>DIMENSIONE</i>	<i>SOTTODIMENSIONE</i>	<i>DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE</i>	<i>INDICATORE</i>	<i>STANDARD</i>
<b>ELABORAZIONE PIANO DI GESTIONE E PROGRAMMI ATTIVITA'</b>	EFFICACIA	<b>Conformità</b>	<i>Regolarità dei referti di gestione</i>	R=numero osservazioni settore partecipate della città metropolitana	R= cinque osservazioni
		<b>Qualità percepita</b>	<i>Soddisfazione dell'utenza</i>	R= qualità risultante dai questionari	R= buono

Approvata dall'Assemblea dei soci di G.R.A.L. s.c.a r.l. in data 02 marzo 2016

	<b>ACCESSIBILITA'</b>	<b>Multicanalità percepita</b>	<i>Accesso alle informazioni attraverso diversi canali di comunicazione (tel,fax,posta,email,web)</i>	R= valutazione risultante dai questionari	R=buono
		<b>Multicanalità erogata</b>	<i>Presenza sul web di informazioni utili agli utenti</i>	R=valutazione da parte della città metropolitana del grado di completezza delle info pubblicate sul web	R=buono
	<b>TEMPESTIVITA'</b>	<b>Tempestività</b>	<i>Rispetto scadenze previste dallo statuto, dagli atti concessori e dal DUP</i>	R=numero giorni di ritardo per la presentazione dei documenti di programmazione e di reportistica	R= quindici giorni



## 2. Servizio di assegnazione e gestione aree da adibire ad attività di venericoltura

DESCRIZIONE: La società in veste di concessionario unico delle aree in Laguna di Venezia da adibire ad attività di venericoltura, sulla scorta di criteri di assegnazione predeterminati, si occupa dell'assegnazione degli areali in subconcessione ai terzi in possesso di particolari requisiti, occupandosi altresì del controllo di gestione su tutte le attività svolte nelle singole unità di produzione.

<i>DENOMINAZIONE SERVIZIO</i>	<i>DIMENSIONE</i>	<i>SOTTODIMENSIONE</i>	<i>DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE</i>	<i>INDICATORE</i>	<i>STANDARD</i>
<b>SERVIZIO DI ASSEGNAZIONE E GESTIONE AREE</b>	<b>TEMPESTIVITA'</b>	<b>Tempestività di risposta</b>	<i>Tempi di risposta al richiedente</i>	R=numero giorni di attesa	R=trenta giorni
	<b>EFFICACIA</b>	<b>Qualità percepita</b>	<i>Soddisfazione dell'utenza</i>	R=valutazione risultante dai questionari	R=buono
			<i>Rispetto e cortesia nei confronti degli utenti</i>		

Approvata dall'Assemblea dei soci di G.R.A.L. s.c.a r.l. in data 02 marzo 2016

	<b>EFFICIENZA</b>	<b>Qualità erogata</b>	<i>Assistenza dell'operatore</i>	R= valutazione risultante dai questionari	R=buono
	<b>TRASPARENZA</b>	<b>Conformità</b>	<i>Conformità del servizio erogato alle specifiche richieste</i>	R= valutazione risultante dai questionari	R=buono
		<b>Responsabili</b>	<i>Chi è responsabile e come entrare in contatto</i>	R=presenza delle informazioni sul sito web	R=90%
	<b>ACCESSIBILITA'</b>	<b>Multicanalità percepita</b>	<i>Accesso alle informazioni ed alla modulistica attraverso diversi canali di comunicazione (tel,fax,posta,email,web)</i>	R= valutazione risultante dai questionari	R=buono
		<b>Multicanalità erogata</b>	<i>Presenza sul web di informazioni e modulistica utili agli utenti</i>	R=valutazione da parte della città metropolitana del grado di completezza delle info pubblicate sul web	R=buono
		<b>Fisica</b>	<i>Accesso alle strutture</i>	R= valutazione risultante dai questionari	R=buono

Approvata dall'Assemblea dei soci di G.R.A.L. s.c.a r.l. in data 02 marzo 2016

		<b>Segnaletica</b>	<i>Presenza di un'adeguata segnaletica di riferimento</i>	R= valutazione da parte della città metropolitana del grado di completezza delle info sul web	R=80%
--	--	--------------------	---	---	-------

### **3.Servizio di redazione della cartografia**

- DESCRIZIONE: La società fornisce la realizzazione della cartografia delle aree assegnate, con geo-referenziazione, individuazione delle macroaree e delle eventuali modifiche anche su richiesta degli utenti

<i>DENOMINAZIONE SERVIZIO</i>	<i>DIMENSIONE</i>	<i>SOTTODIMENSIONE</i>	<i>DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE</i>	<i>INDICATORE</i>	<i>STANDARD</i>
<b>SERVIZIO DI CARTOGRAFIA</b>	<b>TEMPESTIVITA'</b>	<b><i>Tempestività di risposta</i></b>	<i>Tempi di risposta al richiedente</i>	R=numero giorni di attesa	R= sette giorni
	<b>EFFICACIA</b>	<b><i>Qualità percepita</i></b>	<i>Soddisfazione dell'utenza</i> <i>Rispetto e cortesia nei confronti degli utenti</i>	R=valutazione risultante dai questionari	R=buono

Approvata dall'Assemblea dei soci di G.R.A.L. s.c.a r.l. in data 02 marzo 2016

	<b>EFFICIENZA</b>	<b>Qualità erogata</b>	<i>Assistenza dell'operatore</i>	R= valutazione risultante dai questionari	R=buono
	<b>TRASPARENZA</b>	<b>Conformità</b>	<i>Conformità del servizio erogato alle specifiche richieste</i>	R= valutazione risultante dai questionari	R=buono
	<b>ACCESSIBILITA'</b>	<b>Multicanalità percepita</b>	<i>Accesso alle informazioni cartografiche attraverso diversi canali di comunicazione (tel,fax,posta,email,web)</i>	R= valutazione risultante dai questionari	R=buono
		<b>Multicanalità erogata</b>	<i>Presenza sul web delle mappe</i>	R=valutazione da parte della città metropolitana del grado di completezza delle info pubblicate sul web	R=buono

#### **4. Servizio di gestione del sistema informativo territoriale per la venericoltura, dei flussi informativi e dei dati di semina e produzione**

DESCRIZIONE : La società GRAL si occupa della gestione del sistema informativo territoriale per la venericoltura e della banca dati, quest'ultima è strutturata e organizzata al fine di facilitare la redazione della relazione annuale sul controllo di gestione prevista dall'art. 16 del disciplinare di concessione per le attività di venericoltura. Tali data base contengono i dati relativi alla semina, alla produzione di prodotto di taglia commerciale ed alle attività di preingrasso.

<i>DENOMINAZIONE SERVIZIO</i>	<i>DIMENSIONE</i>	<i>SOTTODIMENSIONE</i>	<i>DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE</i>	<i>INDICATORE</i>	<i>STANDARD</i>
<b>GESTIONE BANCA DATI</b>	<b>ACCESSIBILITA'</b>	<b>Multimediale</b>	<i>Pubblicazione informazioni in forma aggregata sul sito istituzionale</i>	R=periodicità aggiornamento informazioni sul web	R=annuale
	<b>EFFICACIA</b>	<b>Conformità</b>	<i>al programma annuale attività approvato dall'Assemblea dei Soci di GRAL</i>	R= valutazione da parte della città metropolitana	R=80%

Approvata dall'Assemblea dei soci di G.R.A.L. s.c.a r.l. in data 02 marzo 2016

	<b>TEMPESTIVITA'</b>	<b>Tempestività</b>	<i>Tempi di deposito relazione di gestione al Settore Pesca della Città Metropolitana</i>	Deposito relazione di gestione entro il 31 marzo di ogni anno	R=Si
--	----------------------	---------------------	---	---	------

**5. Servizio di monitoraggio della Laguna di Venezia, relativo alle aree d'interesse per consistenza di prodotto di taglia commerciale e di materiale seminale**

Descrizione: la società GRAL provvede periodicamente all'effettuazione di campagne di monitoraggio finalizzate all'individuazione e quantificazione di banchi naturali di seme di vongola filippina ed alla verifica della presenza di prodotto di taglia commerciale nelle aree "nursery" e di quelle in concessione.

<i>DENOMINAZIONE SERVIZIO</i>	<i>DIMENSIONE</i>	<i>SOTTODIMENSIONE</i>	<i>DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE</i>	<i>INDICATORE</i>	<i>STANDARD</i>
-------------------------------	-------------------	------------------------	------------------------------------	-------------------	-----------------

Approvata dall'Assemblea dei soci di G.R.A.L. s.c.a r.l. in data 02 marzo 2016

<b>MONITORAGGI LAGUNA DI VENEZIA</b>	<b>TEMPESTIVITA'</b>	<b>Tempi di esecuzione</b>	<i>Monitoraggio Semestrale</i>	R= numero monitoraggi eseguiti	R=due annuali
	<b>ACCESSIBILITA'</b>	<b>Multicanalità percepita</b>	<i>Accesso alle informazioni attraverso diversi canali di comunicazione (tel,fax,posta,email,web)</i>	R= valutazione risultante dai questionari	R=buono
	<b>EFFICACIA</b>	<b>Multicanalità erogata</b>	<i>Presenza sul web di informazioni utili agli utenti</i>	R=valutazione da parte della città metropolitana del grado di completezza delle info pubblicate sul web	R=buono

## **6.Servizio di organizzazione delle campagne di raccolta della semina e distribuzione**

DESCRIZIONE: Qualora i monitoraggi eseguiti periodicamente evidenzino la presenza di banchi di seme, con densità tali da consentire un'attività di prelievo economicamente sostenibile, la Società GRAL garantisce l'organizzazione in tempi brevi di campagne di raccolta del prodotto giovanile

Approvata dall'Assemblea dei soci di G.R.A.L. s.c.a r.l. in data 02 marzo 2016

<i>DENOMINAZIONE SERVIZIO</i>	<i>DIMENSIONE</i>	<i>SOTTODIMENSIONE</i>	<i>DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE</i>	<i>INDICATORE</i>	<i>STANDARD</i>
<b>GESTIONE E DISTRIBUZIONE SEMINA</b>	<b>TEMPESTIVITA'</b>	<b><i>Tempestività di organizzazione</i></b>	<i>Tempi di organizzazione della campagna dalla data del deposito della relazione di stima della semina all'avvio</i>	R=numero giorni di organizzazione dal deposito della relazione di stima della semina	R= dieci giorni
	<b>EFFICACIA</b>	<b><i>Qualità percepita</i></b>	<i>Soddisfazione dell'utenza</i>	R=valutazione risultante dai questionari	R=buono
	<b>EFFICIENZA</b>	<b><i>Qualità erogata</i></b>	<i>Assistenza dell'operatore</i>	R=valutazione risultante dai questionari	R=buono
			<i>Assistenza in loco nelle operazioni di raccolta e distribuzione delle semina</i>	R= valutazione risultante dai questionari	R=buono



Approvata dall'Assemblea dei soci di G.R.A.L. s.c.a r.l. in data 02 marzo 2016

	<b>TRASPARENZA</b>	<b>Conformità</b>	<i>Conformità del servizio distribuzione della semina al Piano di distribuzione della semina</i>	R= valutazione risultante dai questionari	R=buono
	<b>ACCESSIBILITA'</b>	<b>Multicanalità percepita</b>	<i>Accesso alle informazioni sulle campagne di semina attraverso diversi canali di comunicazione (tel,fax,posta,email,web)</i>	R= valutazione risultante dai questionari	R=buono
		<b>Multicanalità erogata</b>	<i>Presenza sul web di informazioni sulle campagne di semina utili agli utenti</i>	R=valutazione della città metropolitana del grado di completezza delle info pubblicate sul web	R=buono

## **7. Interfaccia con gli Enti pubblici competenti relativamente ad autorizzazioni, assensi, concessioni di attività direttamente connesse con la gestione dell'area assegnata**

Descrizione: La società GRAL in veste di concessionario unico della aree in Laguna di Venezia ad uso venericoltura, si occupa di tutti gli adempimenti di carattere amministrativo necessari allo svolgimento delle attività lagunari, rapportandosi in tale ambito come interlocutore privilegiato dagli enti concedenti, dall'autorità sanitaria, dagli enti pubblici, dagli enti universitari e di ricerca.

<i>DENOMINAZIONE SERVIZIO</i>	<i>DIMENSIONE</i>	<i>SOTTODIMENSIONE</i>	<i>DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE</i>	<i>INDICATORE</i>	<i>STANDARD</i>
<b>INTERFACCIA ENTI PUBBLICI</b>	<b>EFFICACIA</b>	<b>Qualità percepita</b>	<i>Soddisfazione dell'utenza</i>	R=valutazione risultante dai questionari	R=buono
	<b>TRASPARENZA</b>	<b>Contenuti</b>	<i>Pubblicazione autorizzazione, assensi, concessioni a contenuto generale</i>	R=periodicità di aggiornamento delle informazioni in web	R=annuale

## **8. Servizio di gestione dei procedimenti di infrazione**

Descrizione: la società GRAL nell'ambito del proprio compito istituzionale deputato al controllo della gestione delle aree adibite a venericoltura, provvede all'applicazione delle sanzioni di cui al proprio regolamento disciplinare, in ipotesi di violazione delle prescrizioni degli atti concessori o commissione di illeciti penali ed amministrativi da parte dei subconcessionari e loro associati

Approvata dall'Assemblea dei soci di G.R.A.L. s.c.a r.l. in data 02 marzo 2016

<i>DENOMINAZIONE SERVIZIO</i>	<i>DIMENSIONE</i>	<i>SOTTODIMENSIONE</i>	<i>DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE</i>	<i>INDICATORE</i>	<i>STANDARD</i>
<b>GESTIONE PROCEDIMENTI INFRAZIONE</b>	<b>ACCESSIBILITA'</b>	<b>Multimediale</b>	<i>Informazioni in web</i>	R=periodicità di aggiornamento delle informazioni in web	R=annuale
	<b>TEMPESTIVITA'</b>	<b>Tempestività di risposta</b>	<i>Tempestività di conclusione dei procedimenti sanzionatori</i>	R=percentuale di procedimenti conclusi entro 60 giorni	R= 90%

### **9. Servizio di risposta a quesiti in materia acquacoltura e consulenza nei rapporti con gli Enti**

Descrizione: la società risponde ai quesiti posti dagli utenti in materia di normativa del settore dell'acquacoltura ed offre la propria assistenza nella presentazione di istanze, redazione dei piani e documentazione relativa alle attività in concessione e problematiche connesse (es. imbarcazioni, licenze, sanzioni etc).

Approvata dall'Assemblea dei soci di G.R.A.L. s.c.a r.l. in data 02 marzo 2016

<i>DENOMINAZIONE SERVIZIO</i>	<i>DIMENSIONE</i>	<i>SOTTODIMENSIONE</i>	<i>DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE</i>	<i>INDICATORE</i>	<i>STANDARD</i>
<b><i>RISPOSTA QUESITI E CONSULENZA</i></b>	<b><i>EFFICACIA</i></b>	<b><i>Qualità percepita</i></b>	<i>Soddisfazione dell'utenza</i>	R=valutazione risultante dai questionari	R=buono
	<b><i>TEMPESTIVITA'</i></b>	<b><i>Tempestività di risposta</i></b>	<i>Rispetto dei termini per il rilascio del parere (dalla data della richiesta, tempo medio annuo)</i>	R=numeri di giorni per il rilascio del parere	R= venti giorni