



Comune di Partinico
Prov. Di Palermo
S.U.A.P.

Carta dei Servizi dello Sportello Unico per Le Attività Produttive

Approvato con Delibera di G.M. n. _70_ del _06/04/2012_
pubblicato all'albo pretorio dal _____ al _____

TITOLO I - INTRODUZIONE

Art. 1 - DAL RIORDINO DELLE AUTONOMIE LOCALI ALLA CARTA DEI SERVIZI

1. L'emanazione delle leggi sul riordino delle autonomie locali (L. 142/1990), sulla trasparenza e l'accesso del cittadino all'attività amministrativa (L. 241/1990 e DPR 445/2000), e sulla razionalizzazione dell'organizzazione delle amministrazioni pubbliche (D.Lgs. 29/1993), ha dato inizio a un processo di profondo rinnovamento della pubblica amministrazione.
2. In particolare, con la L. 59/1997 e successive, il Governo ha conferito compiti e funzioni alle Regioni ed agli Enti locali, avviando così la riforma della PA e la semplificazione amministrativa. Rivedendo i previgenti principi, si è inteso avvicinare lo Stato ai cittadini, attuando un notevole decentramento amministrativo e semplificando il più possibile il sistema normativo attualmente in vigore.
3. In tale contesto, si inserisce anche il D.Lgs. 112/1998 che, conferendo agli Enti locali le funzioni riferite alla localizzazione ed alla realizzazione di interventi su impianti produttivi di beni e servizi, obbliga i Comuni a dotarsi di sportelli "antiburocrazia" per le imprese, con appropriate procedure semplificate.
4. L'iniziativa comunale, la sua diffusione e la sua condivisione da parte del personale, rappresentano fattori indispensabili per l'adeguamento della macchina amministrativa alle esigenze di una società moderna che tollera sempre meno inefficienze e ritardi.
5. La mappa dei servizi comunali, con la specificazione delle modalità di accesso, dei tempi e dei costi, si concretizza nella sezione web dello Sportello Unico (<http://pti.regione.sicilia.it/suapPublic/loginSuap.do?idSuap=1011>) e nella relativa carta dei servizi.
6. A essa si affianca la raccolta dei questionari di valutazione dei servizi, destinata a rilevare i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza e ad adeguare, conseguentemente, i fattori che ne determinano la qualità.
7. La carta dei servizi e la raccolta dei questionari di valutazione costituiscono lo strumento privilegiato di dialogo tra amministrazione ed impresa, moderno ed efficace percorso di trasparenza e democrazia aperto a tutti, sia per ottenere informazioni complete

ed oggettive sull'attività amministrativa dell'Ente, sia per offrire suggerimenti e proposte di miglioramento.

TITOLO II - PRESENTAZIONE

ART. 2 - CHE COS'È IL SUAP

1. Il SUAP si rivolge agli imprenditori e garantisce loro un nuovo sistema di certezze assicurando risposte certe in tempi certi.
2. Il SUAP è uno strumento di semplificazione che dà all'imprenditore un unico interlocutore per tutti i procedimenti amministrativi riguardanti la nascita, la vita e la cessazione di un impianto produttivo.

ART. 3 - SCOPO DEL SUAP

- 1 L'obiettivo è di snellire il percorso che l'imprenditore deve seguire per le pratiche amministrative e edilizie relative ad uno specifico evento di iniziativa produttiva; l'utente potrà reperire le informazioni complete e i relativi moduli direttamente dalla sezione web dello Sportello Unico, che costituisce l'unico punto di accesso e di informazione per l'impresa.
2. Lo Sportello Unico rappresenta, dunque, una nuova concezione di struttura amministrativa che è attivata presso ogni Comune e che svolge funzioni di consulenza per chi abbia necessità di acquisire informazioni sulle domande da presentare, per chi abbia bisogno di monitorare quella già presentate. Lo Sportello Unico, inoltre, presiede l'intera istruttoria e coordina la gestione del procedimento con gli Enti coinvolti e provvede al rilascio del provvedimento finale autorizzativo.
3. Sono garantite, alle domande degli imprenditori, presentate al SUAP attraverso la sezione web dello Sportello Unico, risposte certe (accoglimento o diniego) nei tempi scanditi dalla normativa; dunque un nuovo sistema di fare impresa che può essere considerato l'autentico obiettivo di valore: la prestazione di un servizio efficiente per le imprese che hanno sempre considerato i ritardi della burocrazia pubblica un ingombrante ostacolo alle proprie iniziative.

4. Sempre secondo l'ottica dello "snellimento", bisogna anche rilevare l'importanza degli accordi di collaborazione sulla tempistica (protocolli d'intesa) raggiunti con gli Enti coinvolti a diverso titolo nel procedimento, presso i quali gli imprenditori non dovranno più recarsi direttamente, ma sarà lo stesso Sportello Unico a dialogare con loro richiedendone autorizzazioni, nulla osta, pareri o atti di consenso, anche a contenuto negativo, comunque denominati, per gli aspetti di propria competenza nel rispetto dei termini temporali preventivamente concordati con i rispettivi Comuni e comunque dettati dalla normativa vigente.

ART. 4 - FUNZIONAMENTO DEL SUAP

1. Le legislazioni vigenti, individuando nei Comuni i soggetti più vicini alla collettività e, in quanto tali, maggiormente in grado di fronteggiare nel modo migliore le sue necessità, prevede l'obbligo della costituzione di un SUAP.
2. I Comuni hanno voluto dotarsi di un'organizzazione nella quale il SUAP si pone come primario interlocutore, nell'ambito della PA, per i diversi problemi che riguardano, gli imprenditori.
3. Allo scopo di facilitare la corretta presentazione delle domande, è messa a disposizione dell'utente apposita modulistica reperibile nella sezione web dello Sportello Unico e una procedura telematica guidata che consente all'Impresa di compilare la domanda e inoltrarla telematicamente, con a corredo gli allegati previsti dalla tipologia di attività oggetto della domanda stessa, allo Sportello Unico del Comune su cui si insedierà l'attività.
4. La presentazione corretta delle domande, la completezza dei dati richiesti e degli allegati prescritti, sono presupposto necessario per l'accoglimento delle stesse e per la garanzia di rispetto dei tempi previsti per l'emissione dell'atto conclusivo del procedimento.
5. L'elemento di radicale innovazione che caratterizza lo Sportello Unico consiste nel fatto che il Comune mediante l'ufficio SUAP si pone come interfaccia tra l'utente e gli eventuali altri Enti coinvolti nell'emissione del provvedimento finale autorizzativo, inclusi gli altri

uffici comunali esterni al SUAP, facendosi carico di gestire i relativi rapporti. Lo Sportello Unico, infatti, una volta verificata la completezza, correttezza e competenza della domanda, da avvio al Procedimento unico, che sarà gestito in maniera telematica, ivi comprese le richieste di parere degli Enti coinvolti e le loro relative risposte che, una volta raccolte dal Responsabile di struttura, consentono a questi di sottoscrivere l'atto conclusivo del procedimento, cioè il provvedimento finale autorizzativo.

6. Altro elemento di forte impatto positivo consiste nella garanzia del rispetto di una tempistica massima preordinata per l'emissione del provvedimento finale autorizzativo o concessione, anche in conformità a quanto hanno espresso gli Enti coinvolti.

7. La mancanza di elementi essenziali all'atto della presentazione della domanda comporterà il non accoglimento della stessa, mentre l'eventuale necessità di integrazione di allegati presentati in forma incompleta potrà comportare una sospensione dei termini prefissati con conseguente dilatazione dei tempi originariamente previsti per l'emissione dell'atto conclusivo del procedimento.

ART. 5 - ORGANIZZAZIONE INTERNA DEL SUAP

1. Lo Sportello Unico, diretto dal responsabile coadiuvato dai propri collaboratori, agisce secondo due modalità operative:

- La prima modalità è dedicata al ricevimento del pubblico al fine di fornire le informazioni sulle procedure, le spiegazioni della modulistica, il controllo preventivo delle domande presentate mediante l'utilizzo dello strumento telematico e dei relativi allegati, nonché al fine dell'eventuale rilascio immediato delle autorizzazioni più semplici.
- La seconda modalità è riservata alle pratiche più complesse, le quali, per il loro peso ed importanza, devono sottostare ad una procedura amministrativa più articolata con più alto apporto professionale, ad un inserimento organico nei flussi di lavoro dell'applicativo informatico, ad un approfondimento legislativo e regolamentare, nonché all'avvio delle relazioni burocratiche con gli Enti coinvolti, cioè ad una vera

e propria istruttoria complessa che richiede di essere impostata con l'opportuna competenza e tempistica.

TITOLO III - PRINCIPI FONDAMENTALI

Art. 6 - UGUAGLIANZA

1. L'erogazione del servizio si ispira al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e/o sindacali, appartenenza ad associazioni o categorie con scopi leciti e legittimi.
2. Si garantisce la parità di trattamento nell'accesso e fruizione del servizio fra le diverse aree geografiche di utenza, fra le diverse categorie o fasce di utenti.
3. L'uguaglianza assicurata, intesa come divieto di discriminare l'utente, non significa garantire uniformità delle prestazioni da un punto di vista delle condizioni personali e sociali.
4. L'amministrazione, nell'intento di agevolare l'utilizzo del servizio da parte di utenti portatori di handicap, adotta tutte quelle iniziative anche procedurali per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti suddetti.

Art. 7 - IMPARZIALITÀ

1. L'amministrazione si impegna ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale, allo scopo di evitare danneggiamenti all'utente a causa di eventuali condotte inopportune dei propri dipendenti addetti al servizio.

Art. 8 - CONTINUITÀ

1. L'amministrazione garantisce l'erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, eccezion fatta per cause di forza maggiore.
2. Gli orari di apertura al pubblico sono quelli indicati presso il servizio e comunque riassunti nell'allegato A allegato al presente documento.

3. I casi di funzionamento irregolare o interruzione del servizio, qualora dovuti a cause prevedibili, saranno espressamente comunicati con sufficiente anticipo (minimo due giorni) agli utenti e contemporaneamente saranno adottate le misure volte ad arrecare agli utenti medesimi il minor disagio possibile.

4. Le forme di comunicazione prescelte dall'Ente a proposito della fruizione del servizio Sportello Unico, sono le seguenti:

- Pubblicazione di un avviso sulla sezione web dello Sportello Unico.
- Affissione nella bacheca comunale sita in municipio.

Art. 9 - DIRITTO DI SCELTA

1. Ove sia consentito dalla normativa regolatrice del servizio, l'utente ha il diritto di scegliere tra le procedure in base alle quali il servizio è erogato, compatibilmente con la rispondenza e la legittimità delle richieste avanzate rispetto ai limiti stabiliti dalle leggi.

2. Le procedure di presentazione della domanda volta all'ottenimento del provvedimento finale autorizzativo, come previste dal DPR 160/2010 sono:

- Il procedimento ordinario.
- Il procedimento automatizzato.

Art. 10 - PARTECIPAZIONE

1. La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio è garantita allo scopo di favorire la collaborazione nei confronti dell'amministrazione.

2. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso del servizio, compreso lo stato di avanzamento del procedimento dal medesimo iniziato.

3. L'accesso ai propri dati potrà avvenire attraverso il sito web dello Sportello Unico dove, dopo essersi autenticati al sito, inserendo username e password scelti al momento della registrazione, sarà possibile accedere alla funzionalità di gestione dell'utenza. Allo stesso modo è possibile consultare lo stato della domanda presentata.

4. La risposta alla richiesta dell'utente è assicurata in modalità telematica da questo Ente entro i termini stabiliti dalla normativa vigente.

5. L'utente che accede al servizio può presentare altresì reclami o istanze inerenti all'erogazione del servizio stesso, producendo documenti, prospettando osservazioni e formulando suggerimenti, allo scopo di consentire un miglioramento delle prestazioni.

Art. 11 - EFFICACIA ED EFFICIENZA

1. L'amministrazione si impegna ad erogare il servizio in modo idoneo a garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficacia ed efficienza, adottando tutte le misure necessarie per garantire il raggiungimento di tali obiettivi ed elaborando annualmente uno specifico piano di miglioramento della qualità del servizio.

TITOLO IV - STRUMENTI

Art. 12 - ADOZIONE DEGLI STANDARD

1. L'amministrazione individua i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi, adotta e rende pubblici gli standard di qualità generali e specifici.

2. Mentre i primi rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso del servizio reso, i secondi si riferiscono alle singole prestazioni rese all'utente.

3. Rappresentano standard generali di qualità nell'erogazione del servizio:

- La percentuale di procedimenti conclusi entro il tempo massimo stabilito.
- Il numero di procedimenti attivati in un intervallo stabilito (per esempio un semestre), divisi per tipologia.

4. A partire da queste statistiche, accessibili al Responsabile della struttura attraverso il sito web dello Sportello Unico il Comune assicura il costante monitoraggio volto all'analisi e successivo miglioramento delle prestazioni erogate.

5. Rappresentano standard specifici di qualità nell'erogazione del servizio:

- Il tempo massimo di conclusione di un Procedimento unico, ai sensi della normativa vigente.

- Il tempo massimo di attesa per stabilire un contatto telefonico o telematico e la completezza dell'informazione ricevuta, stabilito in 60 minuti.
- Il numero minimo di ore di apertura al pubblico del servizio, stabilito in due ore giornaliere.
- Il numero dei reclami ricevuti in un semestre in ordine all'erogazione del servizio.
- Il tempo massimo di risposta ai reclami, stabilito in 30 giorni.

6. L'osservanza degli standard non può essere soggetta a condizioni e l'amministrazione si impegna a svolgere verifiche periodiche semestrali sia sul rispetto sia sull'attualità dei medesimi, per mantenerli adeguati alle esigenze.

Art. 13 - SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

1. L'amministrazione che eroga il servizio si impegna a razionalizzare, ridurre e semplificare le procedure adottate, fornendo opportuni chiarimenti agli utenti ed adottando ove possibile schemi di domanda e formulari sintetici, di semplice lettura e di chiara compilazione.
2. L'amministrazione provvede inoltre all'informatizzazione e utilizzo dei documenti inerenti agli adempimenti da presentare a corredo della domanda, in accordo alla modulistica nazionale o regionale e in collaborazione con gli Enti coinvolti.
3. Nel rispetto dei principi di semplificazione, non sono richiesti all'utente documenti che l'amministrazione può acquisire direttamente e autonomamente, purché sulla base di indicazioni di data e protocollo fornite dagli utenti medesimi.
4. La richiesta di documenti originali è limitata da parte del servizio ai casi espressamente previsti dalla legge.

Art. 14 - INFORMAZIONE AGLI UTENTI

1. L'amministrazione che eroga il servizio garantisce la piena informazione agli utenti riguardo alle modalità di fruizione del servizio stesso ed alle eventuali possibilità di scelta del procedimento, fornite dalle norme di riferimento anche regolamentari.

2. In particolare sono rese note:

- Le condizioni economiche e tecniche e le tariffe per l'erogazione del servizio.
- Le variazioni intervenute nelle modalità di accesso o di erogazione del servizio.
- Le modalità di rapporto con l'utenza e le modifiche successive che si rendano necessarie.

3. Tutte le informazioni saranno rese note all'utenza mediante pubblicazione sulla sezione web e tramite l'affissione presso la bacheca comunale.

4. Attraverso verifiche periodiche, sarà sempre assicurato il funzionamento delle linee di informazione e la loro accessibilità al pubblico; contestualmente il servizio si impegna ad attuare la chiarezza e la comprensibilità dei testi anche secondo codici di stile e redazione.

5. L'utente potrà ottenere dal servizio informazioni riguardo alle modalità giuridiche e tecniche di accesso agli atti, nel rispetto dei limiti imposti da specifiche norme sulla tutela della privacy.

6. L'amministrazione informerà l'utente singolarmente, con i mezzi più idonei ed efficaci circa qualunque decisione lo riguardi, esplicitando le motivazioni che hanno portato al convincimento ed indicando le possibilità di reclamo e gli strumenti di ricorso avverso la decisione.

Art. 15 - DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

1. I servizi del SUAP saranno caratterizzati dalle seguenti garanzie a tutela degli utenti:

- Massima attenzione alla semplicità e comprensibilità del linguaggio nelle comunicazioni con gli utenti e attivazione di specifici canali garantire la massima diffusione e conoscenza delle novità sul servizio.
- Attenzione alla cura dei locali sotto gli aspetti di facilità di accesso, luminosità e igiene, sicurezza dei luoghi, riservatezza.
- Ascolto dei suggerimenti, idee, orientamenti di fondo.
- Risposte motivate in seguito alle richieste respinte.
- Rispetto della riservatezza degli utenti che accedono al servizio.

- Accesso limitato e controllato agli archivi delle pratiche.

2. Il Comune è responsabile per le conseguenze derivanti da diniego o ritardo immotivato nel rilascio degli atti.

3. Le persone che intendono usufruire dei servizi proposti dal SUAP, per garantire il regolare e corretto funzionamento, devono rispettare semplici regole.

In particolare sono tenuti a:

- Utilizzare il servizio in base alle indicazioni fornite dal personale addetto allo Sportello e previste dalla carta e dal regolamento comunale.
- Tenere comportamenti tali da non recare disturbo ad altre persone e in particolar modo rispettare la privacy di coloro che accedono al servizio.

Art. 16 - FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO

1. Per ottimizzare il rapporto con l'utente impresa, lo Sportello Unico si impegna a migliorare la qualità del servizio, attraverso un'informazione sempre più esauriente (fattore di qualità per gestire il rapporto col cittadino) ma anche adottando modelli organizzativi che si ispirano a criteri di tempestività, trasparenza e affidabilità, quali:

- La comunicazione e l'informazione: sarà particolarmente curata la comunicazione nel rapporto con l'utente, attraverso un'informazione esaustiva sulla natura e sull'erogazione del servizio.
- Ottimizzando la modulistica aggiornata e semplificata nel linguaggio.
- Curando la distribuzione di opuscoli e depliant sui servizi offerti e della carta dei servizi.
- Migliorando la comunicazione on line, attraverso il sito dello Sportello Unico, per offrire un servizio all'avanguardia e sempre più efficiente.
- Tempestività, trasparenza ed affidabilità: sono i criteri adottati per offrire servizi migliori, adottando modelli organizzativi che diano come risultato:
 - Trasparenza nell'accesso al servizio.
 - Tempestività nell'erogazione del servizio.

- Affidabilità attraverso adeguati sistemi di formazione professionale del personale.
- Costante comunicazione all'interessato circa lo stato dell'iter procedurale dell'istanza avanzata, che potrà anche essere consultata nella sezione apposita del sito dello Sportello Unico da parte dell'utente impresa.

Art. 17 - OBBLIGO DI VALUTAZIONE

1. L'amministrazione che eroga il servizio provvede a verificare il raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse, di qualità e di efficacia dei servizi prestati.
2. Per questo sono predisposti appositi questionari e schede di rilevazione (Allegato B) a disposizione presso gli uffici con cui raccogliere l'opinione degli utenti.
3. I risultati analizzati da apposita commissione costituita dall'amministrazione, saranno utilizzati per individuare le misure idonee ad accrescere l'efficienza del servizio.

Art. 18 - RIMBORSO

1. L'amministrazione, in relazione a diritti riscossi per proprie istruttorie, valuta sulla domanda la possibilità di procedere a forme di rimborso o compensazione di tali diritti quando l'utente possa dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, agli standard adottati e pubblicati o in caso maggiori oneri versati per errori materiali di entrambi i soggetti.
2. L'eventuale procedura da seguire sarà tale da non vanificare, per complessità, onerosità o durata il diritto al rimborso o risarcimento.
3. L'amministrazione che eroga il servizio potrà rivalersi nei confronti del dipendente, al quale sia imputabile il danno o pregiudizio arrecato all'utente.

TITOLO V - TUTELA

Art. 19 - UFFICI DI CONTROLLO

1. L'amministrazione che eroga il servizio istituisce un apposito ufficio o commissione interna di controllo destinato a ricevere eventuali reclami o lamentele presentati dall'utente circa la presunta violazione di principi sanciti dalla carta dei servizi.
2. Nella nomina dei componenti l'ufficio medesimo, dovranno essere garantiti l'indipendenza, l'imparzialità e la professionalità.
3. L'amministrazione potrà avvalersi, per l'attuazione della fase di controllo, di strutture organizzative analoghe già attivate all'interno dell'amministrazione, anche di tutela generica e partecipazione del cittadino alla vita amministrativa, presenti obbligatoriamente per legge o per statuto.
4. Alla presentazione del reclamo, l'ufficio o commissione di controllo comunicherà all'utente il nome del funzionario che eseguirà gli accertamenti, i tempi previsti per l'espletamento degli stessi e i mezzi dei quali l'utente può avvalersi in caso di risposta a lui sfavorevole.
5. Contestualmente sarà informato il servizio della segnalazione o lamentela ricevuta allo scopo di verificare la possibilità di trovare la soluzione più rapida per sanare l'eventuale mancanza o irregolarità o comporre l'eventuale lite.
6. L'ufficio o commissione di controllo riferirà all'utente circa gli accertamenti compiuti indicando eventualmente il termine entro il quale saranno rimosse o sanate le irregolarità riscontrate.
7. L'ufficio di controllo avrà libero accesso agli atti del servizio utili e necessari ad espletare il compito di tutela attribuitogli.
8. L'ufficio o commissione di controllo potrà proporre l'adozione di misure dirette ad assicurare la semplificazione dei rapporti tra utente e ufficio che eroga il servizio, nonché l'adozione di misure volte a limitare il contenzioso con gli utenti.

ALLEGATO A

Orari di apertura degli uffici di SUAP

Comune	Sportello Unico
Partinico	Giorno Lunedì e Venerdì dalle ore 11,30 alle ore 13,30 Giorno Martedì e Giovedì dalle ore 15,30 alle ore 17,30

ALLEGATO B**Questionario di valutazione del SUAP del Comune di Partinico data _____**

Con il presente questionario Le chiediamo di esprimere la Sua opinione in merito a:

- Se e in quale misura lo Sportello Unico ha soddisfatto le Sue esigenze;
- Quali miglioramenti, eventualmente, si sente di suggerire.

Le Sue osservazioni costituiscono un giudizio a caldo sulla prestazione che la struttura Le ha reso e saranno utilizzate per migliorare la qualità del servizio stesso. Per questo La ringraziamo sin d'ora per il Suo contributo.

<p>1. Tipologia di richiesta (procedimento amministrativo) per la quale si è rivolto allo Sportello Unico: _____;</p> <p style="text-align: right;"><table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="padding: 2px 5px;">1</td><td style="padding: 2px 5px;">2</td><td style="padding: 2px 5px;">3</td><td style="padding: 2px 5px;">4</td><td style="padding: 2px 5px;">5</td></tr></table></p> <p style="text-align: right;">Insufficiente Ottimo</p>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	
<p>2. Come giudica la prestazione tecnico-amministrativa ricevuta in relazione a:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Efficacia delle informazioni➤ Puntualità nella prestazione (tempi)➤ Trattamento ricevuto <p style="text-align: right;"><table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="padding: 2px 5px;">1</td><td style="padding: 2px 5px;">2</td><td style="padding: 2px 5px;">3</td><td style="padding: 2px 5px;">4</td><td style="padding: 2px 5px;">5</td></tr></table></p> <p style="text-align: right;">Insufficiente Ottimo</p>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	
<p>3. Indicazioni, suggerimenti o richieste che ritiene di formulare: _____</p> <p>_____;</p> <p style="text-align: right;"><table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="padding: 2px 5px;">1</td><td style="padding: 2px 5px;">2</td><td style="padding: 2px 5px;">3</td><td style="padding: 2px 5px;">4</td><td style="padding: 2px 5px;">5</td></tr></table></p> <p style="text-align: right;">Insufficiente Ottimo</p>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	
<p>4. La qualità del servizio reso ha risposto alle Sue aspettative?</p> <p style="text-align: right;"><table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="padding: 2px 5px;">1</td><td style="padding: 2px 5px;">2</td><td style="padding: 2px 5px;">3</td><td style="padding: 2px 5px;">4</td><td style="padding: 2px 5px;">5</td></tr></table></p> <p style="text-align: right;">Insufficiente Ottimo</p>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	
<p>Cognome, nome e recapito (facoltativo) _____</p> <p>_____</p>					