



SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	NOTE
SERVIZIO SUAP- SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE Il servizio si occupa delle attività commerciali in sede fissa, della somministrazione al pubblico di alimenti e bevande, delle attività artigianali (es. acconciatori ed estetisti), della distribuzione carburanti, delle attività ricettive alberghiere ed extra alberghiere, delle palestre.	Tempestività nell'erogazione del servizio	Percentuale di controlli (entro 60gg dalla data di comunicazione delle SCIA presentate)	100% controllo formale	100%	Tutte le SCIA sono sottoposte al controllo formale nei termini di legge		
ATTIVITA' GIURIDICHE, PROCEDIMENTI SANZIONATORI, SPORTELLO CIV A richiesta, il sanzionato può presentare all'Ufficio Sanzioni scritti difensivi e richiedere audizioni in via preliminare prima di decidere se procedere con Ricorso presso l'autorità giudiziaria competente (Giudice di Pace, Tribunale Civile, TAR).	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di riscontro alla richiesta del soggetto sanzionato	30 gg	100%	49	In generale per la parte di competenza della Direzione Sviluppo del Commercio i termini sono rispettati ma alcuni sforamenti sono dovuti ad istruttorie endoprocedimentali di competenza di altra Direzione	
VALORIZZAZIONE COMMERCIO E ARTIGIANATO	Tempestività , semplificazione e innovazione	Tempo di ottenimento delle autorizzazioni necessarie allo svolgimento di attività promozionali e di animazione e di marketing territoriale	15gg	100%	Sono stati effettuati 5 eventi. Tutti sotto i 15 giorni effettivi.	2 di questi hanno avuto un'iter operativo più lungo a causa di sospensioni dovute a istruttorie di competenza di altre direzioni	
AUTORIZZAZIONE/CONCESSIONE al commercio su SUOLO PUBBLICO (Ambulanti, posteggi e chioschi in fiere e su strada, spettacolo viaggiante, mercati merci varie)	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio della concessione dalla data della richiesta	45 giorni	88%	243 pratiche trattate di cui 29 fuori termini	ritardo acquisizione documentazione da parte dei richiedenti causa covid	
Autorizzazioni e concessioni posteggi nei mercati rionali al minuto coperti	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio dell'autorizzazione/concessione dalla data di richiesta	120gg	94%	35	irregolarità contributiva operatori mercati	

Concessioni posteggi nei mercati all' Ingrosso	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio della concessione dalla data di richiesta	60gg		non sono state rilasciate concessioni nel 2020		
AZIONI DI MIGLIORAMENTO			ESITI				
1) Consolidamento procedura on line dello sportello SUAP			In merito ai procedimenti amministrativi del settore Servizi per il commercio che risultano informatizzati, si segnala che le istanze che prima venivano inviate alla Direzione in forma cartacea o tramite pec, possono ora essere inserite sul portale impresainungiorno per quanto concerne i seguenti procedimenti: 1) Nuova apertura EV alimentare e non alimentare in zone tutelate (zona rossa e Sampierdarena) 2) Subingresso EV alimentare e non alimentare in zone tutelate (zona rossa e sampierdarena) 3) Trasferimento EV alimentare e non alimentare in zone tutelate (zona rossa e sampierdarena) 4) Variazione strutturale in ampliamento EV alimentare e non alimentare in zone tutelate (zona rossa e sampierdarena) 5) Nuova apertura panificazione in zone tutelate (zona rossa e Sampierdarena) 6) subingresso panificazione in zone tutelate (zona rossa e Sampierdarena) 7) trasferimento panificazione in zone tutelate (zona rossa e Sampierdarena) 8) variazione strutturale in ampliamento panificazione in zone tutelate (zona rossa e Sampierdarena). Risultano poi in via di inserimento sul portale impresainungiorno anche i seguenti procedimenti: 1) nuova apertura commercio ingrosso alimentare e non alimentare in zone tutelate (zona rossa e Sampierdarena) 2) subingresso commercio ingrosso alimentare e non alimentare in zone tutelate (zona rossa e Sampierdarena) 3) trasferimento commercio ingrosso alimentare e non alimentare in zone tutelate (zona rossa e Sampierdarena) 4) variazione strutturale in ampliamento commercio ingrosso alimentare e non alimentare in zone tutelate (zona rossa e Sampierdarena)				
2) Implementazione del progetto di informatizzazione della Direzione			Per adeguare funzionalmente l'applicativo di BACK OFFICE VBG della Direzione sono state svolte, nei mesi di settembre ed ottobre 2020, le sessioni di analisi dei flussi di lavoro degli uffici coinvolti nella gestione di procedimenti SUAP. Tale analisi è stata svolta al fine di completare l'integrazione del portale impresainungiorno, sezione Comune di Genova, ed i procedimenti pubblicati per le imprese che inviano istanza alla Direzione. Gli uffici hanno coordinato l'intervento con il fornitore "PA Evolution" fornendo il disegno del flusso di lavoro che è stato poi associato ed integrato agli interventi presenti su impresainungiorno. In seguito, gli uffici ed il fornitore hanno condotto delle sessioni di verifica delle configurazioni dei flussi per validare quanto fornito. Il catalogo di tutti gli interventi gestibili con la piattaforma VBG e gli workflow procedurali principali (SCIA, Autorizzativo, Comunicazione) disegnati per i vari uffici determinano uno dei vantaggi che l'applicativo ha nel facilitare/guidare gli operatori nel portare avanti l'iter procedimentale delle singole pratiche.				
3) Formazione specialistica ed aggiornamento continuo del personale			Per quanto riguarda la formazione specifica del personale relativa all'applicativo VBG, sono stati svolti incontri di formazione durante marzo e aprile 2020 per il personale che opererà sulla piattaforma				
I Dirigenti Dott.ssa SANDRA PEREGO Dott. MAURIZIO RAMETTA (documento firmato digitalmente)							