



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi DIREZIONE SVILUPPO DEL COMMERCIO Anno 2021

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEL DATO	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		Dati del SUAP	
ATTIVITA' GIURIDICHE, PROCEDIMENTI SANZIONATORI Il servizio sanzioni permette al sanzionato di presentare 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%	Numero pratiche lavorate nei termini/numero pratiche totali 59/59	In generale per la parte di competenza della Direzione Sviluppo del Commercio i termini sono rispettati	Dati ufficio sanzioni	
VALORIZZAZIONE COMMERCIO E ARTIGIANATO - SPORTELLO CIV	Tempestività, semplificazione e innovazione	Tempo di ottenimento delle autorizzazioni necessarie allo svolgimento di attività promozionali e di animazione e di marketing territoriale	30 gg	93%	Numero pratiche lavorate nei termini/numero pratiche totali 120/129 16 Concessioni di suolo pubblico per eventi di animazione e promozione commerciale turistica di cui 1 fuori termine 113 Concessioni di occupazione suolo pubblico per consorzi di operatori (CIV) di cui 8 fuori termine	Si segnala che il termine indicato su Amministrazione Trasparente per questi procedimenti è 30 giorni. Alcuni procedimenti hanno avuto un iter operativo più lungo a causa di sospensioni dovute a istruttorie di competenza di altre direzioni	Dati sportello CIV	
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 gg	100%	Numero pratiche lavorate nei termini/numero pratiche totali 844/844 (ambulanti, posteggi fuori mercato e fiere, spettacolo viaggiante comprensivo di luna park, mercati merci varie)		Dati ufficio ambulanti, ufficio fiere e spettacolo viaggiante, ufficio mercati merci varie	
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	90 gg	99%	Numero pratiche lavorate nei termini/numero pratiche totali 249/252 Subingressi totali 2021: 21 di cui 3 fuori termine Subingressi/rinnovi concessioni: 231	Lo sfioramento è dovuto: in un caso all'iniziale assegnazione per errore ad altro ufficio, nell'altro caso al fatto che, prima di emettere il provvedimento, è stato necessario concludere il procedimento di rinnovo della concessione al titolare ed è stato altresì necessario richiedere al titolare di regolarizzarsi con il pagamento dei canoni relativi ad entrambi i procedimenti	Dati Ufficio Mercati	

Concessioni posteggi nei mercati all' Ingrosso	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio della concessione dalla data di richiesta	60 gg	100%	Numero pratiche lavorate nei termini/numero pratiche totali 31/31 Concessioni emesse n. 31 di cui n. 2 per modifica metraggio, n. 1 per subentro e n. 28 per rinnovo		Dati Ufficio Mercati	
AZIONI DI MIGLIORAMENTO				ESITI				
1) Consolidamento procedura on line dello sportello SUAP		ESITI In merito ai procedimenti amministrativi del settore Servizi per il commercio, si segnala che con DD 2021-150.4.0.-126 del 05/11/2021, esecutiva in data 11/11/2021, la piattaforma informatica "impresainungiorno" è stata resa l'unica procedura di gestione delle pratiche SUAP. Pertanto a far data dal 15 novembre 2021 le pratiche SUAP possono essere presentate esclusivamente tramite il portale "impresainun giorno", non essendoci più altri canali ammissibili (nemmeno la presentazione tramite pec)						
2) Implementazione del progetto di informatizzazione della Direzione		ESITI E' in corso la sostituzione delle piattaforme Italsolution e Hermes con VBG che diventerà l'unico programma di interfaccia tra impresainungiorno e gli uffici del Commercio.						
3) Formazione specialistica ed aggiornamento contino del personale		ESITI Per quanto riguarda la formazione specifica del personale relativa all'applicativo VBG, sono stati svolti incontri formativi per il personale che opererà sulla piattaforma. Anche nel 2022 si stanno svolgendo corsi di preparazione per l'utilizzo del programma VBG come unico interfaccia con I1G e ce ne saranno ulteriori con i tecnici della ditta che metterà in produzione VBG						
Documento firmato digitalmente Il direttore Dott. Gianluca Bisso								