

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi DIREZIONE SVILUPPO DEL COMMERCIO Anno 2023

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	Tempestività nell'erogazione del servizio	Percentuale di controlli (entro 60gg dalla data di comunicazione sulle 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	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di riscontro alla richiesta del soggetto sanzionato	30 gg	100%	Numero pratiche lavorate nei termini/numero pratiche totali: 35/35		Dati Ufficio Sanzioni	In generale per la parte di competenza della Struttura i termini sono rispettati
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	68,5%	Numero pratiche lavorate nei termini / numero pratiche totali 168 concessioni di occupazione suolo pubblico per consorzi di operatori (CIV) di cui 115 nei termini e 53 fuori termine	Concessioni di occupazione suolo pubblico per consorzi di operatori (CIV): lo sfioramento è dovuto in 24 casi ad istanze presentate molti mesi prima rispetto alla data degli eventi e in 29 casi ad acquisizione di pareri da parte di altre Direzioni/Enti coinvolti nel procedimento.		
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 di richiesta	45 gg	83%	Numero pratiche lavorate nei termini/numero pratiche totali 496/601 (ambulanti, posteggi fuori mercato e fiere, spettacolo viaggiante comprensivo di luna park e circo, mercati merci varie)	105 Concessioni Luna park in ritardo: lo sfioramento è dovuto al fatto che le istanze arrivano molti mesi prima rispetto alla data di apertura del Luna Park, come previsto dal Regolamento per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche comunali per l'installazione di attività dello spettacolo viaggiante.		
Autorizzazioni e concessioni posteggi nei mercati rionali al minuto	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio dell'autorizzazione/ concessione dalla data di richiesta	80 gg	100%	Numero pratiche lavorate nei termini/numero pratiche totali 17/17		Dati Ufficio Mercati	N. pratiche concluse con rilascio concessioni - Subingressi/ Bandi
Concessioni posteggi nei mercati all'Ingrosso	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio della concessione dalla data di richiesta	60 gg	-	Per il mercato Ingrosso ittico nell'anno 2023, non sono state rilasciate concessioni.			

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
AZIONI DI MIGLIORAMENTO			ESITI					
1) Previsione di utilizzo della procedura on line dello sportello SUAP per tutte le attività della Direzione					Il portale Impresa in un giorno nel 2023 è stato reso obbligatorio anche per le pratiche di occupazione suolo per dehors e chioschi e per le pratiche delle discoteche. È stato inoltre avviato il macro obiettivo di reingegnerizzazione di tutti i procedimenti, per il quale sono stati mappati 105 procedimenti su 179 totali per la Direzione Servizi per il commercio e artigianato. Si sta procedendo ad ampliare i contenuti del SUAP affinché lo sportello diventi uno strumento unico di interfaccia con cittadini/operatori economici/ stakeholders legati alle attività economiche.			
2) Implementazione di progetti di informatizzazione della Direzione: - Geo.Works: lo Sportello Unico Eventi (SUE) raccoglierà le istanze degli eventi di tutte le Direzioni, e ogni istanza verrà assegnata alla Direzione competente (per la Direzione Servizi per il Commercio e Artigianato, allo Sportello Unico CIV). Il vantaggio per il richiedente è la semplificazione del procedimento e la possibilità di verificare se la zona di interesse è libera o occupata; - VBG: nuovo applicativo che sostituirà ERMES e Italysolution, si interfacerà direttamente con Impresainungiorno e consentirà la creazione di atti in uscita, semplificando e riducendo il lavoro degli uffici, con benefici anche sull'utente finale.					Per quanto concerne geoworks, l'ufficio Valorizzazione invia alla Direzione Eventi un file riepilogativo sugli eventi coordinati e gestiti dallo stesso ogni venerdì, coprendo l'arco temporale di 2 settimane. Non viene al momento utilizzata nessuna altra funzionalità dell'applicativo. Per quanto riguarda VBG, attualmente è utilizzato solo dagli uffici della struttura Commercio area pubblica. In particolare, oltre all'ufficio mercati merci varie, anche l'ufficio ambulanti ha iniziato ad utilizzare VBG per le autorizzazioni al commercio itinerante dal 01/02/2023 e per i posteggi su fiera dal 02/11/2023. Per quanto riguarda la struttura Servizi per il Commercio e Artigianato, gli uffici Commercio e Pubblici Esercizi continuano ad usare l'applicativo Ermes poiché VBG non è ancora stato attivato per il commercio in sede fissa. Si sta lavorando per mettere in produzione VBG per l'ufficio occupazione suolo pubblico Dehors Chioschi, attualmente sprovvisto di applicativo gestionale.			
3) Formazione specialistica ed aggiornamento continuo del personale					Durante l'anno c'è stato un alto turnover di personale, con un numero importante di nuovi assunti, che hanno svolto diversi corsi. A titolo esemplificativo: welcome on board, redazione atti amministrativi e, a seconda della mansione svolta, corsi su contabilità e bilancio, RNA - Registro Nazionale Aiuti, appalti, Auriga, ecc. Tutto il personale ha inoltre iniziato la formazione sul portale Syllabus, oltre a seguire vari corsi a seconda della mansione e degli applicativi utilizzati.			