

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi DIREZIONE COMMERCIO AREA PUBBLICA Anno 2024

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
Attività giuridiche, procedimenti sanzionatori	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di riscontro alla richiesta del soggetto sanzionato	30 giorni	100%	Numero pratiche lavorate nei termini/numero pratiche totali: 73/73		Ufficio sanzioni	
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 giorni	66%	Numero pratiche lavorate nei termini/numero pratiche totali: 479/725	246 Concessioni Luna park (invernale ed estivo) 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.	Uffici mercati merci varie, ambulanti, fiere e spettacolo viaggiante	
Autorizzazione e concessione posteggi nei mercati rionali al minuto	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio dell'autorizzazione/concessione dalla data di richiesta	80 giorni	100%	Numero pratiche lavorate nei termini/numero pratiche totali 34/34		Ufficio mercati coperti, scoperti e ingrosso	N. pratiche concluse con rilascio concessioni - Subingressi/ Bandi
Concessione posteggi nei mercati all'ingrosso	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio della concessione dalla data di richiesta	60 giorni	100%	Numero pratiche lavorate nei termini/numero pratiche totali 1/1		Ufficio mercati coperti, scoperti e ingrosso	
Concessione suolo pubblico per piante ornamentali	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio della concessione dalla data di richiesta	20 giorni	100%	Numero pratiche lavorate nei termini / numero pratiche totali : 7/7		Ufficio occupazione suolo	

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
Concessione suolo pubblico per manifestazioni	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio della concessione dalla data di richiesta	40 giorni	92,2%	Numero pratiche lavorate nei termini / numero pratiche totali : 142/154	Lo sfioramento è stato causato in 4 casi da acquisizione di pareri/autorizzazioni da parte di altre Direzioni/Enti coinvolti nel procedimento, in 6 casi da motivazioni organizzative, in 1 caso da istanza pervenuta in anticipo e in 1 caso da debiti pendenti.	Ufficio occupazione suolo	
AZIONI DI MIGLIORAMENTO			ESITI					
Previsione di utilizzo della procedura online dello sportello SUAP per tutte le attività della Direzione			La struttura è stata coinvolta, insieme ad altre strutture dell'Amministrazione Comunale, nel progetto di "semplificazione e digitalizzazione dei processi". Il progetto è stato suddiviso in varie fasi, quali: identificazione dei referenti dei vari uffici, rilascio in ambiente di collaudo della modulistica disponibile su Impresa in un giorno (11G), incontri di approfondimento della modulistica con i referenti, formalizzazione e condivisione dei requisiti per pacchetti, pianificazione dei rilasci per pacchetti, implementazione dei requisiti su 11G, test e gestione dei riscontri, ecc. Come da programma, le attività di semplificazione e standardizzazione dei processi, propedeutiche all'utilizzo della procedura online dello sportello SUAP per i 32 procedimenti di competenza della struttura Commercio Area Pubblica, si sono concluse a dicembre 2024.					
Implementazione di progetti di informatizzazione della Direzione: - VBG: nuovo applicativo che sostituirà ERMES e Italsolution, 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.			L'ufficio utilizza VBG come unico gestionale, per tutte le operazioni necessarie a gestire mercati e autorizzazioni / concessioni. È in fase di sviluppo l'interazione con impresa in un giorno, e possiede già funzioni per la compilazione e l'invio di modelli di lettere e comunicazioni in uscita					
Formazione specialistica ed aggiornamento continuo del personale			Durante l'anno c'è stato un alto turnover di personale, con l'entrata 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 appalti, MePA, contabilità e bilancio, RNA - Registro Nazionale Aiuti, Auriga, privacy e trasparenza, ecc. Tutto il personale ha inoltre concluso la formazione sul portale Syllabus e svolto i corsi del progetto Genoability, oltre a seguire vari corsi a seconda della mansione e degli applicativi utilizzati.					