

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi per il Commercio e l'Artigianato - Anno 2024

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTI DEL DATO	NOTE
Servizio SUAP - Sportello Unico Attività Produttive	Tempestività nell'erogazione del servizio	percentuale di controlli entro 60 giorni dalla comunicazione sulle SCIA presentate	100% controllo formale	100%	Tutte le SCIA sono sottoposte al controllo formale nei termini di legge		Ufficio SUAP	
Concessione di occupazione suolo pubblico per dehors emergenziali	Tempestività, semplificazione e innovazione	tempo di rilascio della concessione dalla data di richiesta	45 giorni					Nel 2024 non sono state rilasciate nuove concessioni per dehors emergenziali ma solo per dehors ordinari
Concessione di occupazione suolo pubblico per consorzi di operatori (CIV)	Tempestività, semplificazione e innovazione	tempo di rilascio della concessione dalla data di richiesta	30 giorni	79%	Numero pratiche lavorate nei termini/numero pratiche totali: 128/162	n. 21 concessioni in ritardo perché le istanze complesse sono pervenute in largo anticipo rispetto all'evento (concessione concessa in tempi utili) n. 10 concessioni in ritardo per acquisizione di pareri/autorizzazioni da parte di altre Direzioni/Enti coinvolti nel procedimento n. 3 concessioni in ritardo per motivazioni organizzative	Ufficio CIV	
Autorizzazione all'esercizio di attività di somministrazione alimenti e bevande	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: 31/31		Ufficio Pubblici Esercizi	
Autorizzazione al trasferimento di sede di attività di somministrazione alimenti e bevande in zona 1	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di rilascio della concessione dalla data di richiesta	40 giorni	100%	Numero pratiche lavorate nei termini/numero pratiche totali: 1/1		Ufficio Pubblici Esercizi	

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTI DEL DATO	NOTE
AZIONI DI MIGLIORAMENTO			ESITI					
<p>1) Progetto semplificazione dei processi con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mappatura di più di 170 procedimenti per la loro reingegnerizzazione con analisi delle evoluzioni normative, Benchmark best practice diffuse sul territorio nazionale (Milano; Venezia; Roma) e introduzione di elementi di semplificazione; - aggiornamento della modulistica lato I1G sui procedimenti oggetto di reingegnerizzazione 			<p>Sono stati mappati i centinaia di procedimenti che transitano attraverso il Portale del SUAP Impresa in un giorno aggiornando in contemporanea parte della modulistica. Il procedimento concluso porterà all'attivazione di procedimenti di altre Direzioni sul portale per migliorare esponenzialmente il servizio ai cittadini e a tutti gli stakeholder</p>					
<p>2) Implementazione di progetti di informatizzazione della Direzione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geo.Works: mapperà gli eventi di tutte le Direzioni nonché le occupazioni suolo rilasciate per la realizzazione di dehors. Il vantaggio è la possibilità di verifica le aree ove vengono svolti eventi e manifestazioni e se le stesse siano libere o interessate da altre occupazioni; - VBG: nuovo applicativo che sostituirà ERMES e Italysolution, si interfaccerà direttamente con Impresainungiorno e consentirà la creazione di atti in uscita, semplificando e riducendo il lavoro degli uffici, con benefici anche sull'utente finale. 			<p>Nel corso dell'anno sono stati svolti vari incontri on line con le ditte fornitrici dei programmi per procedere nell'implementazione dei progetti.</p>					
<p>3) Formazione specialistica ed aggiornamento continuo del personale</p>			<p>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.</p>					