



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi DIREZIONE COMMERCIO AREA PUBBLICA Anno 2025

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: 67/67		Ufficio sanzioni - Zimbra	
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	81%	Numero pratiche lavorate nei termini/numero pratiche totali: 457/566	109 Concessioni luna park invernale – scostamento temporale: lo scostamento è riconducibile alla presentazione delle istanze con largo anticipo rispetto alla data di apertura del luna park (entro il 6 agosto), in conformità a quanto 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 - Auriga / I1G	
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: 7/7		Ufficio mercati coperti, scoperti e ingrosso - Auriga / I1G	
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 Auriga / I1G	

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 piante ornamentali	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio della concessione dalla data di richiesta	30 giorni	100%	Numero pratiche lavorate nei termini/numero pratiche totali: 1/1		Ufficio occupazione suolo - Auriga	
Concessione suolo pubblico per manifestazioni	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio della concessione dalla data di richiesta	60 giorni	91%	Numero pratiche lavorate nei termini/numero pratiche totali: 162/178	Lo scostamento temporale è riconducibile, in 15 casi, al ritardo nella trasmissione di pareri e, in 1 caso, alla presentazione anticipata dell'istanza.	Ufficio occupazione suolo - Auriga	
AZIONI DI MIGLIORAMENTO			ESITI					
1) Prosecuzione dell'attività di semplificazione dei processi intrapresa nel 2024 con mappatura e reingegnerizzazione di ulteriori procedimenti e aggiornamento della relativa modulistica su I1G;			Nel corso del 2025 è proseguito il lavoro svolto durante il 2024 con varie attività che hanno coinvolto gli uffici, necessarie alla messa in produzione dei 32 procedimenti Suap di competenza: rilavorazione dei procedimenti, aggiornamento della modulistica su I1G, ricognizione e abilitazione alle scrivanie virtuali I1G, verifica tipologia e importi pagamenti, formazione interna tramite webinar.					
2) Mantenimento degli standard qualitativi del servizio offerto, pur a fronte dell'alto turnover e della cessazione dal servizio di personale non sostituito;			Nel 2025 sono uscite dall'organico 2 unità per pensionamento e 1 per dimissioni, a fronte di nessuna nuova assunzione, come era già avvenuto durante il 2024. Nonostante la riduzione dell'organico, sono stati mantenuti gli standard del servizio offerto. A titolo di esempio, nel 2025 il personale dell'ufficio occupazione suolo pubblico è sceso da 3 a 2 unità, a fronte di un numero di pratiche elaborate più alto che nel 2024 (178 nel 2025 con 2 addetti, 154 nel 2024 con 3 addetti).					
3) Implementazione di progetti di informatizzazione, in particolare: - implementazione evolutive legate al commercio in sede pubblica su applicazione web VBG e App Merc@TO per Titolari e Spuntisti.			Nel corso del 2025 sono state implementate due importanti evolutive nell'app merc@TO: a fine luglio è stata attivata la funzionalità "gestione mercato nullo" e a fine settembre è stata attivata la funzionalità "portafoglio elettronico per spuntisti". La "gestione mercato nullo" si applica nei casi in cui, all'interno di un mercato rionale, si verifichi l'inattività di un numero significativo di operatori a causa di eventi atmosferici sfavorevoli, quali pioggia, vento, grandine, neve o altre condizioni meteo avverse; la funzionalità consente di formalizzare e gestire in modo strutturato la dichiarazione di mercato nullo, garantendo tracciabilità e uniformità operativa. La funzionalità "portafoglio elettronico per spuntisti" è integrata nell'applicazione web dedicata agli ambulanti, accessibile agli operatori titolari di licenza itinerante (Tipo B) e agli operatori con licenza di posto fisso (Tipo A) che scelgono di presentarsi in spunta nei mercati di merci varie. Tramite l'applicazione è possibile gestire il proprio profilo, verificare le autorizzazioni di competenza, visualizzare le presenze effettuate nei diversi mercati, nonché gestire e ricaricare il portafoglio elettronico e consultarne i relativi movimenti, contribuendo così a una gestione più efficiente, trasparente e digitalizzata del sistema mercatale.					