

## RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

### Carta dei Servizi Direzione Servizi per il Commercio e l'Artigianato 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
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 - I1G	
Concessione di occupazione suolo pubblico per dehors	Tempestività, semplificazione e innovazione	tempo di rilascio della concessione dalla data di richiesta	50 giorni	86%	Numero pratiche lavorate nei termini/numero pratiche totali: 80/93	Lo sfioramento è dovuto all'attesa di pareri di altre Direzioni/Enti coinvolti nel procedimento unico complesso.	Ufficio Dehors - I1G	Si tratta di concessioni 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	64%	Numero pratiche lavorate nei termini/numero pratiche totali: 95/148	Lo sfioramento è dovuto ad istanze pervenute in anticipo. L'ufficio ha dato precedenza agli eventi di imminente realizzazione. I procedimenti sono stati tutti conclusi entro la data di svolgimento dell'evento.	Ufficio CIV - Auriga	
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	77%	Numero pratiche lavorate nei termini/numero pratiche totali: 24/31	Lo sfioramento è dovuto alla criticità delle pratiche	Ufficio Pubblici Esercizi - I1G	
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 - 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
<b>AZIONI DI MIGLIORAMENTO</b>			<b>ESITI</b>					
		1) Prosecuzione dell'attività di semplificazione dei processi intrapresa nel 2024 con: -mappatura di ulteriori 31 procedimenti per la loro reingegnerizzazione con analisi delle evoluzioni normative e introduzione di elementi di semplificazione; -aggiornamento della modulistica lato I1G dei procedimenti oggetto di reingegnerizzazione;			Nel 2025 sono stati mappati ulteriori procedimenti, che dall'inizio dell'attività di semplificazione hanno raggiunto un numero complessivo di quasi 270. Il lavoro ha il fine di incrementare l'utilizzo del portale di impresa in un giorno e semplificare le procedure autorizzative dell'Ente. L'approvazione di nuovi ambiti commerciali, definiti ambiti di Intesa, ha altresì creato la necessità di aggiornare la modulistica del portale Impresa in un giorno, rimandando al Geoportale per l'individuazione delle nuove aree di Intesa, con la specifica normativa di riferimento. La richiesta di aggiornamento della modulistica viene altresì richiesta ad Infocamere costantemente non appena si rilevano necessità.			
		2) Mantenimento degli standard pur a fronte di alto turnover del personale e di cessazione dal servizio di personale non sostituito;			Nel 2025 sono uscite dall'organico 2 unità per pensionamento e 4 per trasferimento, a fronte di 2 nuove assunzioni. Nonostante la riduzione dell'organico, sono stati mantenuti gli standard del servizio offerto. A parità di risorse dedicate, sono inoltre stati gestiti efficacemente i procedimenti inerenti l'autorizzazione all'installazione e allestimento dei dehors secondo le prescrizioni disposte dalle Linee Guida approvate con DGC n.31/2025, ad esito delle quali è seguito un sensibile incremento di istanze da parte degli operatori economici, con conseguente maggior carico di lavoro per gli uffici. A parità di risorse dedicate, sono stati gestiti efficacemente anche i procedimenti atti al rilascio di autorizzazioni per l'apertura, l'ampliamento e il trasferimento delle attività commerciali, il cui volume è aumentato a seguito dell'ampliamento con DGC n.30/2025 degli ambiti territoriali cittadini soggetti alla disciplina speciale delle Intese commerciali da 2 a 16. In tali ambiti in luogo della SCIA il regime amministrativo previsto è quello dell'Autorizzazione, con conseguente maggior carico di lavoro in capo agli uffici preposti.			
		3) Implementazione di progetti di informatizzazione: bollettazione pratiche dei dehors tramite applicativo VBG.			Nel 2025 è stata implementata nell'applicativo VBG la funzionalità di bollettazione pratiche, e sono stati effettuati i necessari test con i Servizi Informativi e il fornitore, che hanno avuto esito positivo.			