

Carta dei Servizi della Direzione Sviluppo Economico e Commercio Anno 2011

PREMESSE GENERALI



Direzione Sviluppo Economico e
Commercio
Via di Francia 1
16149 GENOVA

Segreteria Tel. 0105573771

La Direzione gestisce i procedimenti amministrativi di interesse degli operatori commerciali quali il rilascio di autorizzazioni per i negozianti e la concessione di suolo pubblico, anche all'interno dei mercati comunali, per l'installazione di banchi di vendita.

Promuove il coordinamento degli operatori commerciali nei Centri Integrati di Via (CIV), esercita funzioni di controllo amministrativo su tutto quanto autorizzato e concesso, ai fini della tutela della regolare concorrenza e della garanzia delle condizioni igienico-sanitarie e di trasparenza dei prezzi, nell'interesse dei consumatori.

All'interno della Direzione è stato attivato uno Sportello Unico (**SEAP** – Sportello per l'Esercizio delle Attività Produttive e Sviluppo Economico) che ha il compito di agevolare gli operatori nell'acquisire autorizzazioni di competenza di diversi settori dell'Amministrazione Comunale.

Responsabile SEAP

Dr. Carlo Lauletta
tel. 010 557 3306/3559/3866
fax 010 557 7735
e-mail seap@comune.genova.it

APERTURA AL PUBBLICO SEAP:

lunedì, martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.00

I contenuti di questa Carta dei Servizi sono stati condivisi con le Associazioni di Categoria degli Operatori Commerciali maggiormente rappresentative a livello regionale ASCOM e CONFESERCENTI e con le Associazioni di Tutela dei Consumatori (vedi allegato).

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2011** e vengono aggiornati annualmente; tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta e nelle copie cartacee al momento della consegna da parte degli uffici competenti.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori, gli Utenti e l'Autorità sui Servizi Pubblici Locali.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni.

I dati relativi al monitoraggio degli standard e delle azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di marzo, e consultabili ai seguenti indirizzi:

<http://qualita.comune.genova.it>

www.comune.genova.it

SERVIZI EROGATI

Presso la Direzione Sviluppo Economico e Commercio sono disponibili principalmente questi servizi:

- rilascio autorizzazioni amministrative per il commercio su aree pubbliche
- rilascio autorizzazioni amministrative per la somministrazione di bevande e alimenti;
- rilascio autorizzazioni per Media Struttura di vendita al dettaglio;
- rilascio autorizzazioni per rivendite di giornali e riviste
- presentazioni di Segnalazioni (SCIA – Segnalazioni Certificate di Inizio Attività) per aprire negozi di vicinato, agenzie d'affari, e forme speciali di vendita;
- rilascio concessioni di suolo pubblico per il commercio sulla strada e nei mercati comunali e nelle fiere.
- presentazioni di difese per contestazioni di violazione amministrative in materia di commercio.

Autorizzazione commercio ambulante, concessione posteggi e chioschi in fiere e su strada

APERTURA AL PUBBLICO:

lunedì e mercoledì dalle 8.30 alle 16.00

Responsabile

Sig. Franco Loiacono
tel. 010557 3861 – fax 010557 3744
e-mail floiacono@comune.genova.it

Indicatore

Tempo di rilascio dell'autorizzazione dalla data di richiesta (presentata di persona, per posta, per fax o per e-mail certificata)

Valore garantito

a seconda della procedura secondo il vigente regolamento ai sensi della L. 241/1990 (vedi www.comune.genova.it in: il comune/statuto, regolamenti, bilancio/**regolamenti**)

Costi

versamento c/c 31526/90 CARIGE
€ 227,00 per autorizzazione itinerante (Una tantum)
€ 454,50 per chioschi e dehors (Una tantum)

Supporto e incentivazione alle iniziative di coordinamento della promozione commerciale all'interno dei Centri Integrati di Via (CIV)

APERTURA AL PUBBLICO:

lunedì e mercoledì dalle 8.30 alle 16.00

Responsabile

Dott.ssa Margherita Pardini
tel. 010557 2889 – fax 010557 2902
e-mail mpardini@comune.genova.it

Indicatore

Tempo di rilascio delle concessioni di suolo pubblico dalla data di richiesta (presentata di persona, per posta, per fax o per e-mail certificata)

Valore garantito

30 giorni

Costi

nessuno

Autorizzazione e concessione posteggi nei mercati rionali al minuto, sia coperti che su strada, e nei mercati all'ingrosso

APERTURA AL PUBBLICO:

lunedì e mercoledì dalle 8.30 alle 16.00

Responsabile

Sig.ra Stefania Vidale
tel. 010557 3776 – fax 010557 3744
e-mail svidale@comune.genova.it

Indicatore

Tempo di rilascio di autorizzazione/concessione dalla data di richiesta (presentata di persona, per posta, per fax o per e-mail certificata)

Valore garantito

a seconda della procedura secondo il vigente regolamento ai sensi della L. 241/1990 (vedi www.comune.genova.it in: il comune/statuto, regolamenti, bilancio/**regolamenti**).

Costi

versamento c/c 31526/90 CARIGE

€ 101,50 per mercati merci varie settimanali (Una tantum)

€ 227,00 per mercati coperti e scoperti (Una tantum)

Durante il periodo di concessione è dovuto un canone di concessione mensile variabile a seconda del potenziale commerciale del mercato.

Autorizzazione della somministrazione di alimenti e bevande in bar e ristoranti, circoli privati, fiere etc. Autorizzazione esercizi di accoglienza come alberghi, bed & breakfast, agriturismi, etc.

APERTURA AL PUBBLICO:

lunedì, martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.00

Responsabile

Dott.ssa Maura Armosino

tel. 010557 3897 – fax 010557 3744

e-mail marmosino@comune.genova.it

Indicatore

Tempo di rilascio di autorizzazione dalla data di richiesta (presentata di persona, per posta, per fax o per e-mail certificata)

Valore garantito

a seconda della procedura secondo il vigente regolamento ai sensi della L. 241/1990 (vedi www.comune.genova.it in: il comune/statuto, regolamenti, bilancio/**regolamenti**).

Costi

versamento c/c 31526/90 CARIGE di € 397,50 (Una tantum)

Commercio di vicinato (negozi), agenzie d'affari, forme speciali di vendita, distributori di carburante, acconciatori ed estetisti

Ai sensi del Decreto Legge 78/2010 con la presentazione della Segnalazione Certificata di Inizio Attività (SCIA) è possibile avviare immediatamente l'attività

L'organizzazione effettua controlli amministrativi sulle dichiarazioni contenute nelle domande di autorizzazione e concessione, e sulle Segnalazioni di Inizio Attività. In caso di irregolarità delle dichiarazioni sono previste sanzioni da € 50,00 a € 15.000,00.

APERTURA AL PUBBLICO:

Commercio, agenzie d'affari, forme speciali di vendita, rivendite giornali:

lunedì, martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.00

Ufficio Distributori Carburanti:

lunedì e mercoledì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00

Ufficio acconciatori ed estetisti:

lunedì e mercoledì dalle 9.30 alle 12.30

Responsabile

Sig.ra Patrizia Alberti

tel. 010557 7048 – fax 010557 3744

e-mail palberti@comune.genova.it

Indicatore

percentuale di controlli entro i 60 giorni sulle SCIA presentate

Valore garantito

almeno 80%

Costi

versamento c/c 31526/90 CARIGE di

€ 227,00 per apertura nuovo negozio di vicinato (€ 57,00 se l'istruttoria è curata dalle Associazioni di Categoria Ascom e Confesercenti, oltre al contributo richiesto da queste ultime per la pratica) (Una tantum)

€ 397,50 per medie strutture di vendita, distributori di carburante e agenzie d'affari. (Una tantum)

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.

Nel rispetto di questo principio sono avviate per l'anno 2011 le seguenti azioni di miglioramento

- 1) Sperimentazione di procedure per la domanda on line
- 2) Realizzazione di un'indagine di customer satisfaction per valutare la corrispondenza tra servizio erogato e servizio atteso
- 3) Ampliamento dell'offerta di spazi pubblici per l'uso commerciale

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente può essere richiesta alla Segreteria della Direzione presso la quale è comunque affisso un estratto
tel. 0105573771-e-mail commercio@comune.genova.it

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Settore ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso con un minimo di 24 ore tramite informativa su quotidiani, TV locali e sito internet, , nonché alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova

DIRITTI DEGLI UTENTI

Tutti i cittadini, operatori economici e non, hanno diritto a formulare richieste, proposte e osservazioni e altresì a segnalare inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta.

La Direzione si impegna a rispondere a questo tipo di istanza entro un tempo massimo di 10 giorni indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile. Ha inoltre l'obbligo di fornire risposte ad ogni altro tipo di reclamo entro e non oltre 30 giorni dalla ricezione. A tal fine è disponibile in allegato un modulo predisposto, reperibile anche presso la Direzione stessa.

I reclami potranno essere inoltrati al responsabile della Carta dei Servizi, dott. Giacomo Tinella:

- tramite email indirizzata a commercio@comune.genova.it
- per telefono al n 0105573771
- via fax al n 0105573898
- di persona, c/o l'Ufficio Coordinamento di Staff, sito in Via di Francia 1 – piano 12 – sala 6 dal lunedì al giovedì dalle 8 alle 13 e dalle 14 alle 16:30 e il venerdì dalle 8 alle 14.

nonché presso gli Sportelli del Cittadino **(vedi allegato)**

DOVERI DEGLI UTENTI

Il Regolamento Comunale in materia di Commercio e Polizia Annonaria (vedi www.comune.genova.it in: il comune/statuto, regolamenti, bilancio/**regolamenti**) elenca i doveri degli operatori commerciali, a garanzia della qualità e dell'accessibilità dei servizi erogati, nonché del rispetto del patrimonio pubblico.

Il rispetto della tempistica di erogazione dei servizi è subordinato alla completezza delle istanze, comunicazioni e SCIA. Le eventuali richieste di chiarimenti o integrazioni saranno inoltrate all'utente entro 15 giorni dalla richiesta.

CONCILIAZIONE NON GIUDIZIALE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può rivolgersi, direttamente o tramite le Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova, a:

Autorità Servizi Pubblici Locali
tel. 010 557 2422 – 2260
fax 010 557 2795

autoritaservizi@comune.genova.it
<http://www.asplgenova.it/>

E' fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.

Il Comune amico dei cittadini.