

Carta dei Servizi SVILUPPO ECONOMICO

Anno 2014

PREMESSE GENERALI



Direzione Sviluppo Economico
Via di Francia 1 – Piano 12
0105573771, fax 0105573898 Posta elettronica
commercio@comune.genova.it

Dei contenuti di questa Carta dei Servizi è stata data informazione alle Associazioni di Tutela dei Consumatori che aderiscono alla Consulta dei Consumatori ed Utenti del Comune di Genova

[\[http://www.comune.genova.it/servizi/qualita\]](http://www.comune.genova.it/servizi/qualita)

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1/1/2014** e vengono aggiornati annualmente; in ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione del procedimento di approvazione della successiva versione della carta dei servizi.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile all'indirizzo

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

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 l'Autorità sui Servizi Pubblici Locali.

L'adequatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da:

- *idonei controlli interni; su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione preventiva alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova e all'Autorità per i Servizi Pubblici Locali; dei risultati del monitoraggio viene data periodica informazione alle Associazioni della Consulta Comunale;*
- *azioni di monitoraggio dei servizi effettuate con la collaborazione della Consulta dei Consumatori e degli Utenti.*

I dati derivanti al sistema dei controlli interni relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di marzo, e consultabili ai seguenti indirizzi:

www.comune.genova.it/servizi/qualita
www.comune.genova.it

SERVIZI EROGATI

Coordinamento progetti di addestramento lavorativo per persone con vario grado di difficoltà relazionale e sociale.

Queste persone non accedono direttamente al Servizio ma sono inviate dai Servizi sanitari e sociali territoriali, per aiutarle a riavvicinarsi al mondo del lavoro. L'UCIL (Ufficio Coordinamento Inserimento Lavorativo) offre percorsi di riqualificazione e rivalutazione professionale grazie a strumenti come le borse lavoro e i tirocini formativi. I progetti si articolano in:

Programma BUS: rivolto ai clienti del Servizio di Salute Mentale della ASL3 genovese; Progetto P.A. G.A.: rivolto a donne italiane e straniere di età superiore ai 20 anni in condizioni di particolare difficoltà; Progetto P.A. S. S.: rivolto a persone con pregressi problemi di varie dipendenze, disoccupate da lungo periodo o in cerca di prima occupazione; Programma PIL: rivolto a giovani in difficoltà di età tra i 16 e i 24 anni; Progetto CEL : centri di educazione al lavoro, strutture formative a frequenza diurna rivolte a giovani tra i 16 ed i 20 anni. Tali Centri, coordinati dall'UCIL, sono gestiti dalle cooperative sociali convenzionate. Le attività svolte nei Centri comprendono: addestramento artigianale, progetti integrati per l'assolvimento dell'obbligo scolastico e formativo, tirocini pratici in azienda, orientamento scolastico e professionale , didattica del lavoro. Vedi anche www.celgenova.it

Apertura al pubblico : solo previo invio concordato con i servizi territoriali, Servizi Sociali o Sanitari che hanno in carico la persona che necessita dell'intervento: Ambiti Territoriali Sociali (ATS) - Distretti Sanitari (ASL) - Assistenza Disabili, ecc.

Responsabile

dr.ssa Emilia PALOMBA
tel. 010 557 8472 – fax 010 557 8477
e-mail epalomba@comune.genova.it

Fattore di qualità: efficacia dell'attività di orientamento

Indicatore: n. persone avviate all'addestramento lavorativo

Valore garantito: 800

Costi: nessuno

SERVIZI EROGATI

Erogazione contributi imprese

Onde incentivare la nascita di nuove imprese e sostenere quelle esistenti (piccole imprese produttive, commerciali e artigianali), soprattutto in ambiti territoriali oggetto di programmi di riqualificazione, sono utilizzate principalmente risorse statali della Legge 266/97, ma anche risorse provenienti da progetti europei o programmi di riqualificazione (Contratti di Quartiere, POR).

Apertura al pubblico : su appuntamento

Responsabile

Dottor Roberto MARINI

tel. 010 5577535 - 36

fax 010 5577539

e-mail rmarini@comune.genova.it

Fattore di qualità: tempi di procedimento

Indicatore: tempistica di erogazione dei contributi

Valore garantito:

- avvio del procedimento con comunicazione al richiedente: entro 15 giorni dalla ricezione della domanda;
- richiesta di integrazioni: entro 10 giorni della ricezione della domanda;
- conclusione della fase di valutazione e provvedimento definitivo: entro 90 giorni dall'avvio del procedimento;
- comunicazione all'impresa dell'esito: entro 15 giorni dall'adozione del provvedimento.

Costi: nessuno.

SERVIZI EROGATI

Attività di supporto e coordinamento di iniziative di promozione commerciale e di animazione promosse dai CIV, e di attività legate al marketing territoriale. Disbrigo delle relative pratiche burocratiche.

Apertura al pubblico : dal lunedì al venerdì ore 9-13

Responsabile

Margherita PARDINI

Tel. 010/5573346 . fax 010/5573898

Email: mpardini@comune.genova.it

sportellounicociv@comune.genova.it

Fattore di qualità: tempi di procedimento

Indicatore: tempo di ottenimento delle autorizzazioni necessarie allo svolgimento di attività promozionali e di animazione

Valore garantito: giorni 15

Costi: nessuno.

SERVIZI EROGATI

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

Apertura al pubblico : lunedì e mercoledì dalle 9.00 alle 12.00

Responsabile

Sig. Franco LOIACONO

tel. 010557 3861 . fax 010557 3744

e-mail floiacono@comune.genova.it

Fattore di qualità: tempi di procedimento

Indicatore: tempo di rilascio della concessione dalla data di richiesta

Valore garantito: 45 gg.

Costi:

CHIOSCHI E DEHORS -ESAME PROGETTO	€	409,00
CHIOSCHI E DEHORS - RILASCIO CONCESSIONE SUOLO	€	59,00
ITINERANTI - SCIA NUOVA APERTURA	€	234,00
FIERE ED ITINERANTI - SUBINGRESSO AD ESCLUSIONE DELLE AFFITTANZE E RIOTTENIMENTI	€	59,00
OCCUPAZIONI DI SUOLO PUBBLICO FUORI MERCATO CHIOSCHI E DEHORS - SUBINGRESSO SU AUTORIZZAZIONE	€	59,00

SERVIZI EROGATI

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 9.00 alle 12.00.

Responsabile

dr.ssa Luisa GALLO

tel. 0105573771 fax 0105573898

Fattore di qualità: tempi di procedimento

Indicatore: tempo di rilascio dell'autorizzazione/concessione dalla data di richiesta

Valore garantito: 120 gg.

Costi:

TARIFFE PER RILASCIO CONCESSIONE POSTEGGI MERCATI MERCI VARIE SETTIMANALI E BISETTIMANALI	€	105,00
MERCATI SCOPERTI - RILASCIO CONCESSIONE POSTEGGI	€	234,00
MERCATI COPERTI - RILASCIO CONCESSIONE POSTEGGI	€	234,00
MERCATI SU STRADA -RILASCIO CONCESSIONE POSTEGGI	€	105,00

SERVIZI EROGATI

Somministrazione al pubblico di alimenti e bevande:

-Rilascio autorizzazione per nuove aperture e trasferimenti attività di somministrazione alimenti e bevande

-Rilascio autorizzazione per installazione giochi

- SCIA (Segnalazione Certificata Inizio Attività) per attività di somministrazione ai soli soci, abbinata ad altre attività, temporanea, mense

- SCIA per attività ricettive alberghiere ed extra alberghiere

Orario di apertura al pubblico: :lunedì, martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.

Responsabile

Sig.ra Patrizia ALBERTI

tel. 010557 7048 fax 010557 3744

e-mail palberti@comune.genova.it

Fattore di qualità: tempi di procedimento

Indicatore: tempo di rilascio dell'autorizzazione dalla data di richiesta

Valore garantito: 90 gg.

Costi:

PUBBLICI ESERCIZI E DISTRIBUTORI AUTOMATICI DI SOMMINISTRAZIONE - AUTORIZZAZIONE NUOVA APERTURA E TRASFERIMENTO DI SEDE - ART. 55 E 61 LR 1/2007	€	409,00
PUBBLICI ESERCIZI - CIRCOLI - FORME LIMITATE - COMUNICAZIONE DI SUBINGRESSO - ART. 132 LR 1/2007	€	234,00
SOMMINISTRAZIONI A DOMICILIO, IN LOCALI DI INTRATTENIMENTO, MENSE E AFFINI, LETT. C, FORME LIMITATE - SUBINGRESSI	€	59,00
CIRCOLI - SCIA DI NUOVA APERTURA	€	409,00
SOMMINISTRAZIONI TEMPORANEE - SCIA	€	59,00
SOMMINISTRAZIONI - SCIA DI CAMBIO RAPPRESENTANTI - RETTIFICHE DI RAGIONE SOCIALE, CAMBIO DELEGATO - VARIAZIONE DI SUPERFICIE -ESCLUSI CAMBI PRESIDENTE E RAPPRESENTANTI NEI CIRCOLI	€	59,00
SOMMINISTRAZIONI - PROROGHE PER SOSPENSIONE ATTIVITA'	€	233,00
STRUTTURE ALBERGHIERE , BAGNI, STRUTTURE RICETTIVE, SALE GIOCHI - SCIA NUOVA APERTURA	€	234,00
STRUTTURE ALBERGHIERE - COMUNICAZIONE DI VARIAZIONE CAPACITA' RICETTIVA O CAMBIO DI CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA	€	409,00
AGRITURISMO - SUBINGRESSO SEMPLICE - SCIA VARIAZIONE RAGIONE SOCIALE, CAMBIO LEGALE RAPPRESENTANTE	€	59,00
STRUTTURE ALBERGHIERE - COMUNICAZIONE DI SUBINGRESSO E RETTIFICA RAGIONE SOCIALE - RAPPRESENTANTI	€	234,00
STRUTTURE ALBERGHIERE - COMUNICAZIONE DI SUBINGRESSO E RETTIFICA RAGIONE SOCIALE - RAPPRESENTANTI VERIFICATA DALLE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	€	234,00
NOLEGGIATORI DI VIDEOGIOCHI - SCIA	€	59,00
BED & BREAKFAST - SCIA	€	59,00
ATTIVITA' EXTRA-ALBERGHIERA - COMUNICAZIONE VARIAZIONE CAPACITA' RICETTIVA	€	409,00
AFFITTACAMERE, CASE PER FERIE, OSTELLI PER LA GIOVENTU', CASE PER VACANZE- AGRITURISMO - RIFUGI ESCURSIONISTICI ED ALPINI - SCIA NUOVA ATTIVITA'	€	59,00
SCIA PER SUBINGRESSO GIOCHI	€	59,00
AUTORIZZAZIONE INSTALLAZIONE E TRASFERIMENTO GIOCHI	€	409,00

SERVIZI EROGATI

Attività commerciali:

- SCIA per attività di commercio al dettaglio in sede fissa su superfici di vendita fino a mq.250 e forme speciali di vendita (via internet, a domicilio, per corrispondenza)
- Autorizzazione per attività di commercio in sede fissa su superfici superiori a mq.250 (medie strutture)
- Autorizzazione per impianti di distribuzione carburanti e Rivendite Giornali e riviste
- SCIA per agenzie d'affari, panificatori, acconciatori, estetisti.

Orario di apertura al pubblico: lunedì, martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.

Responsabile

Sig.ra Patrizia ALBERTI
tel. 010557 7048 fax 010557 3744
e-mail palberti@comune.genova.it

Fattore di qualità: attività di controllo

Indicatore: percentuale di controlli entro 60 giorni dalla comunicazione sulle SCIA presentate

Valore garantito: 100% controllo formale

Costi:

ESERCIZI DI VICINATO - SCIA DI NUOVA APERTURA, TRASFERIMENTO DI SEDE, MODIFICHE SUPERFICIE E SETTORE MERCEOLOGICO - ART. 18 LR 1/2007	€	59,00
ESERCIZI DI VICINATO - SCIA VERIFICATA DALLE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA PER NUOVA APERTURA, TRASFERIMENTO DI SEDE, MODIFICHE SUPERFICIE E SETTORE MERCEOLOGICO - ART. 18 LR 1/2008	€	59,00
ESERCIZI DI VICINATO - COMUNICAZIONE DI SUBINGRESSO - ART. 132 LR 1/2007	€	59,00
MEDIE E GRANDI STRUTTURE DI VENDITA E CENTRI COMMERCIALI -RILASCIO AUTORIZZAZIONI NUOVA APERTURA , TRASFERIMENTO, AMPLIAMENTO, CONCENTRAZIONE, ACCORPAMENTO, MODIFICA QUANTITATIVA O QUALITATIVA DI SETTORE MERCEOLOGICO- ART. 19- 20- 22 LR 1/2007	€	409,00
MEDIE STRUTTURE DI VENDITA - SUBINGRESSO	€	59,00
MEDIE STRUTTURE DI VENDITA - AMPLIAMENTO ENTRO IL 20% IN CENTRO STORICO E DEL 10% NELLE ALTRE ZONE	€	59,00
VENDITA DELL'USATO ALL'INGROSSO - SCIA INIZIO ATTIVITA' - SUBINGRESSO	€	59,00
ESERCIZI DI VICINATO- DICHIARAZIONE DI VENDITA USATO AL DETTAGLIO	€	59,00

Segue Costi:

COMMERCIO IN SEDE FISSA , EDICOLE , SOMMINISTRAZIONE, AGENZIE D'AFFARI - RICHIESTA DI PROROGA	€	234,00
RIVENDITE QUOTIDIANI E PERIODICI - AUTORIZZAZIONE PER NUOVA APERTURA, TRASFERIMENTO DI SEDE E AMPLIAMENTO - ART. 68 LR 1/2007	€	409,00
RIVENDITA DI STAMPA IN STRUTTURE DIVERSE - DIFFUSIONE GRATUITA DI STAMPA - SCIA PER NUOVA APERTURA- ARTT. 69 E 73 LR. 1/2007	€	59,00
DISTRIBUTORI CARBURANTI - ISTANZA COLLAUDO DISTRIBUTORI CARBURANTI - ART. 87 LR 1/2007	€	409,00
DISTRIBUTORI CARBURANTI - ISTANZA INSTALLAZIONE/ESERCIZIO NUOVO IMPIANTO - ART. 79 LR 1/2007	€	409,00
DISTRIBUTORI CARBURANTI - COMUNICAZIONE DI SUBINGRESSO E ALTRE VARIAZIONI - ART. 136 LR 1/2007	€	59,00
DISTRIBUTORI CARBURANTI - ISTANZA AGGIUNTA DI PRODOTTO, SERVIZIO NOTTURNO E ESERCIZIO PROVVISORIO	€	234,00
DISTRIBUTORI CARBURANTI - ISTANZA MUTAMENTO DISLOCAZIONE PARTI COSTITUTIVE IMPIANTO	€	234,00
DISTRIBUTORI CARBURANTI - COMUNICAZIONE MODIFICA - ART. 81 C)1 LETT. B-C-D-F-G-H-I -J LR 1/2007	€	234,00
DISTRIBUTORI CARBURANTI - ATTESTAZIONE PRELIEVO CARBURANTI IN RECIPIENTI MOBILI - ART. 86 LR 1/2007	€	59,00
DISTRIBUTORI CARBURANTI - ISTANZA AUTORIZZAZIONE PROROGA TERMINI PER SOSPENSIONE VOLONTARIA DELL'ATTIVITA' E PER RICHIESTA COLLAUDO	€	234,00
FORME SPECIALI DI VENDITA (ARTT. 103 E SS. LR 1/2007)	€	59,00
ESERCIZI DI VICINATO - SCIA DI AFFIDO DI REPARTO - ART. 133 LR 1/2007	€	59,00
AGENZIE D'AFFARI - SCIA PER LA NUOVA APERTURA , IL TRASFERIMENTO, L'AMPLIAMENTO, IL SUBINGRESSO E LA RETTIFICA DI RAGIONE/DENOMINAZIONE SOCIALE	€	59,00
COMMERCIO IN AREA PRIVATA E AGENZIE D'AFFARI - - COMMERCIO ALL'INGROSSO - ZUCCHERI - VIDIMAZIONE REGISTRI, PER OGNI DOCUMENTO FINO A 105 FOGLI, E PER I SUCCESSIVI MULTIPLI DI 200 FOGLI	€	19,00
PANIFICI - SCIA PER NUOVA APERTURA, TRASFERIMENTO, SUBINGRESSO, VARIAZIONE RAGIONE SOCIALE E SUPERFICIE - ART. 4 DL 223/2006	€	105,00
PANIFICI - CAMBIO RESPONSABILE DI PANIFICAZIONE	€	59,00
PRODUTTORI DIRETTI - COMUNICAZIONE DI NUOVA APERTURA - TRASFERIMENTO – VARIAZIONE SUPERFICIE E SUBINGRESSO	€	59,00
ESERCIZI DI VICINATO E AGENZIE D'AFFARI - CAMBIO PREPOSTO	€	59,00

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 2014 le seguenti azioni di miglioramento:

1)	Prosecuzione dello sviluppo di procedure per la domanda on line (sportello Suap)
2)	Realizzazione 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 Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria della Direzione (tel. 0105573771 – e-mail commercio@comune.genova.it), presso cui è comunque affisso un estratto.

La Carta è pubblicata all'indirizzo: www.comune.genova.it

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Servizio ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso il giorno precedente 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

I cittadini hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché **reclami** per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. La Direzione ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione la Direzione nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

Sono disponibili i moduli predisposti, l'uno per le segnalazioni, l'altro per i reclami, reperibili all'indirizzo

www.comune.genova.it

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al responsabile della Carta dei Servizi, Dott.ssa Luisa Gallo:

- tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail commercio@comune.genova.it
- per telefono al n. 0105573771
- via fax al n. 0105573898
- di persona nei giorni lunedì e mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 c/o la Segreteria di Direzione.

RIMBORSI

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

Le previsioni seguenti sono definite in conformità alla legge 69/2009, al Codice del consumo ed alla legge 24 marzo 2012, n. 27.

In caso di mancata fruizione del servizio per cause imputabili al gestore l'utente può richiedere risarcimento nella misura di legge (30 euro al giorno).

La richiesta deve essere presentata, in forma scritta su apposito modulo (a disposizione presso la Direzione e scaricabile all'indirizzo www.comune.genova.it) con l'indicazione delle motivazioni, indirizzato a Direttore Direzione Sviluppo Economico – Comune di Genova – Via di Francia 1 – 16149 Genova

Dalla richiesta possono decorrere i tempi tecnici per l'impegno dei fondi necessari al risarcimento e comunque non oltre 90 giorni. Il versamento verrà effettuato con bonifico bancario alle coordinate iban indicate dall'utente.

DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio, entro 15 gg dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

CONCILIAZIONE NON GIUDIZIALE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire a un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova e

all'Autorità Servizi Pubblici Locali

tel. 010 557 2422 – 2260

fax 010 557 2795

autoritaservizi@comune.genova.it

<http://www.asplgenova.it/>

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