

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
Carta dei Servizi DIREZIONE SVILUPPO DEL COMMERCIO Anno 2022

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 ATTIVITA' PRODUTTIVE Il servizio si occupa delle attività commerciali in sede fissa, della somministrazione al pubblico di alimenti e bevande, delle attività artigianali (es. acconciatori ed estetisti), della distribuzione carburanti, delle attività ricettive alberghiere ed extra alberghiere, delle palestre.	Tempestività nell'erogazione del servizio	Percentuale di controlli (entro 60gg dalla data di comunicazione delle SCIA presentate)	100% controllo formale	100%	Tutte le SCIA sono sottoposte al controllo formale nei termini di legge		Dati del SUAP	
ATTIVITA' GIURIDICHE, PROCEDIMENTI SANZIONATORI Il servizio sanzioni permette al sanzionato di presentare scritti difensivi e richiedere audizioni in via preliminare prima di decidere se procedere con Ricorso presso l'autorità giudiziaria competente (Giudice di Pace, Tribunale Civile, TAR).	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di riscontro alla richiesta del soggetto sanzionato	30 gg	100%	Numero pratiche lavorate nei termini/numero pratiche totali: 37/37		Dati ufficio sanzioni	In generale per la parte di competenza della Direzione Sviluppo del Commercio i termini sono rispettati
VALORIZZAZIONE COMMERCIO E ARTIGIANATO - SPORTELLO CIV	Tempestività, semplificazione e innovazione	Tempo di ottenimento delle autorizzazioni necessarie allo svolgimento di attività promozionali e di animazione e di marketing territoriale	30 gg	86%	Numero pratiche lavorate nei termini/numero pratiche totali 28 Concessioni di suolo pubblico per eventi di animazione e promozione commerciale turistica di cui 5 fuori termine 215 Concessioni di occupazione suolo pubblico per consorzi di operatori (CIV) di cui 29 fuori termine	Concessioni di suolo pubblico per eventi di animazione e promozione commerciale turistica: Lo sfioramento è dovuto in 3 casi ad istanze pervenute in anticipo e in 2 casi ad istanze pervenute in anticipo a causa della complessità dell'evento. Concessioni di occupazione suolo pubblico per consorzi di operatori (CIV); Lo sfioramento è dovuto in 12 casi ad istanze pervenute in anticipo e in 17 casi ad acquisizione di pareri da parte di altre Direzioni/Enti coinvolti nel procedimento.	Dati Ufficio Valorizzazione del Commercio e Artigianato - sportello CIV	
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 della richiesta	45 gg	100%	Numero pratiche lavorate nei termini/numero pratiche totali 598/598 (ambulanti, posteggi fuori mercato e fiere, spettacolo viaggiante comprensivo di luna park e circo, mercati merci varie)		Dati uffici	Si segnala che non tutti i procedimenti rientranti in questa categoria hanno tempistica di 45 giorni per la conclusione del procedimento Si segnala inoltre che per quanto riguarda i mercati merci varie non si tratta di autorizzazioni e concessioni ma di subentri e altri procedimenti
Autorizzazioni e concessioni posteggi nei mercati rionali al minuto	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio dell'autorizzazione/concessione dalla data di richiesta-avvio procedimento per bandi	90 gg	95%	Numero pratiche lavorate nei termini/numero pratiche totali 53/56 Subingressi/trasferimenti/modifica metraggio totali 2022: 35 di cui 3 fuori termine -Assegnazione da consorzio/bandi: 21	Lo sfioramento è dovuto in due casi al ritardo nell'assegnazione all'ufficio competente, nell'altro caso al fatto che, prima di emettere il provvedimento, è stato necessario richiedere alle parti di regolarizzarsi con il pagamento dei canoni	Dati Ufficio Mercati	
Concessioni posteggi nei mercati all'ingrosso	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio della concessione dalla data di richiesta	60 gg	100%	Numero pratiche lavorate nei termini/numero pratiche totali 1/1 Concessioni emesse n. 1 per modifica metraggio		Dati Ufficio Mercati	
AZIONI DI MIGLIORAMENTO			ESITI					
1) Consolidamento procedura on line dello sportello SUAP			Il portale Impresa in un giorno è diventato l'unico canale per le pratiche di commercio. Nell'anno 2022 è stato reso obbligatorio anche per le pratiche dell'ufficio Carburanti e nel 2023 lo diventerà anche per le pratiche di occupazione suolo per dehors e chioschi					
2) Implementazione del progetto di informatizzazione della Direzione			E' in corso il perfezionamento della piattaforma VBG che sta diventando l'unico programma da utilizzare per l'attività dell'ufficio mercati merci varie (lavorazione pratiche di subingresso ed emissione avvisature di pagamento del canone unico patrimoniale)					
3) Formazione specialistica ed aggiornamento continuo del personale			Per quanto riguarda la formazione specifica del personale relativa all'applicativo VBG, si sono svolti incontri formativi per il personale dei mercati m.v. che opera sulla piattaforma. Una volta a settimana si è tenuto, e continuerà a tenersi anche nel 2023, un incontro per risolvere le problematiche via via riscontrate durante il suo quotidiano utilizzo.					