



COMUNE DI GENOVA

CARTA DEI SERVIZI DIREZIONE SVILUPPO DEL COMMERCIO ANNO 2018



Direzione Sviluppo del Commercio

Indirizzo Via di Francia 1 – 12° piano

Recapiti telefonici: Segreteria di Direzione tel 010-5573771

fax 010-5573898

mail commercio@comune.genova.it

La Direzione Sviluppo del Commercio fornisce Supporto e coordinamento a tutte le iniziative dell'Amministrazione in campo economico per lo sviluppo cittadino nei seguenti settori: strutture ricettive; commercio; artigianato.

- Supporto e coordinamento a tutte le iniziative dell'Amministrazione in campo economico per lo sviluppo cittadino nei seguenti settori: strutture ricettive; commercio; artigianato.
- Promozione di iniziative volte alla costruzione di una rete di relazioni e sedi di consultazione e confronto con le associazioni di categoria dell'imprenditoria e del lavoro
- Gestione dello Sportello Unico delle Attività Produttive di interfaccia di tutti gli Uffici del Comune interessate e Enti Pubblici che interferiscono nel procedimento autorizzativo.
- Sanzioni amministrative in materia di commercio, artigianato, igiene annonaria e Rappresentanza legale dell'Ente nel primo grado delle opposizioni a sanzioni amministrative.
- Promozione delle iniziative tese al sostegno delle attività dell'artigianato.
- Gestione dei mercati e delle concessioni e relativi canoni, o delle autorizzazioni funzionali all'operatività dei mercati, dei rapporti con la vigilanza e l'esazione delle tariffe
- Partecipazione alle Commissioni sulle tematiche di competenza e alla progettazione di nuovi mercati.



COMUNE DI GENOVA

- Elaborazione di nuovi regolamenti comunali dei Mercati e del Commercio, analisi di ipotesi di autogestione mercatale.
- Gestione delle manifestazioni fieristiche, degli spettacoli viaggianti e del commercio itinerante per i quali vengono rilasciate autorizzazioni, concessioni e sub-concessioni.
- Gestione del commercio sul suolo pubblico.
- Rilascio di autorizzazioni commerciali in aree di demanio marittimo.
- Coordinamento delle iniziative atte a promuovere il prodotto tipico.
- Organizzazione di eventi e manifestazioni legate all'enogastronomia e alla promozione delle attività produttive in ambito economico.
- Riconoscimento ed elenco ufficiale delle botteghe storiche di Genova, in collaborazione con Camera di Commercio e Sovrintendenza.
- Ricerca e progettazione di soluzioni organizzative "Smart" relative a ottimizzazione degli spazi, gestione dei rifiuti e contenimento dei consumi energetici negli immobili destinati ai Mercati.
- Recupero di Finanziamenti Europei finalizzati al consumo consapevole ed alla valorizzazione dei prodotti a Kilometro "O"
- Promozione delle iniziative tese al sostegno delle attività dell'artigianato.
- Gestione delle attività connesse ai Centri Integrati di Via in particolare con lo Sportello Unico dei C.I.V.
- Predisposizione di regolamenti e di atti programmatori e gestionali

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1/1/2018 e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti 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/servizi/commercio>

PRINCIPI FONDAMENTALI



COMUNE DI GENOVA

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 e degli Utenti.

L'adeguatezza 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.

I dati 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

SERVIZIO SUAP- SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE

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

Descrizione del servizio

Attività commerciali e somministrazione al pubblico di alimenti e bevande, attività artigianali (in parte) – distribuzione carburanti, attività ricettive alberghiere ed extra alberghiere, palestre.

- *Segnalazione Certificata di Inizio Attività (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)*



COMUNE DI GENOVA

- Autorizzazione per impianti di distribuzione carburanti e rivendite Giornali e riviste
- SCIA per agenzie d'affari, panificatori, acconciatori, estetisti.
- Rilascio autorizzazione per nuove aperture e trasferimenti attività di somministrazione alimenti e bevande in zona 1 del Piano dei Pubblici Esercizi
- Rilascio autorizzazione per installazione giochi
- SCIA (Segnalazione Certificata Inizio Attività) per attività di somministrazione in zona 2, o ai soli soci, abbinata ad altre attività, temporanea, mense.
- SCIA per attività ricettive alberghiere ed extra alberghiere;
- SCIA per palestre.
-

DAL 30/06/2017 IL SUAP SI E' DOTATO DI UN NUOVO STRUMENTO INFORMATIZZATO PER L'ACQUISIZIONE DELLE PRATICHE IN INGRESSO (Impresainungiorno) PER FAVORIRE L'EFFETTIVA DEMATERIALIZZAZIONE DEI PROCESSI INERNI DI PROCEDURALIZZAZIONE DELLE PRATICHE D'UFFICIO

Fattore di qualità: tempestività

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 - comunicazione di subingresso- art.132 L.R.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 attività' -subingresso **€ 59,00**
- Esercizi di vicinato - dichiarazione di vendita usato al dettaglio **€ 59,00**
- 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 L.R. 1/2007 **€ 409,00**



COMUNE DI GENOVA

- Rivendita di stampa in strutture diverse – diffusione gratuita di stampa - SCIA per nuova apertura- artt. 69 e 73 L.R. 1/2007 **€ 59,00**
- Distributori carburanti - istanza collaudo distributori carburanti - art. 87 L.R. 1/2007 **€ 409,00**
- Distributori carburanti – istanza installazione/esercizio nuovo impianto - art. 79 L.R. 1/2007 **€ 409,00**
- Distributori carburanti - comunicazione di sub ingresso e altre variazioni - art. 136 L.R. 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 L.R. 1/2007 **€ 234,00**
- Distributori carburanti - attestazione prelievo carburanti in recipienti mobili - art. 86 L.R. 1/2007 **€ 59,00**
- Distributori carburanti - istanza autorizzazione proroga termini per sospensione volontaria dell'attività' e per richiesta collaudo **€ 234,00**
- Forme speciali di vendita (artt. 103 e ss. L.R. 1/2007) **€ 59,00**
- Esercizi di vicinato – SCIA di affido di reparto - art. 133 L.R. 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 - 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, cambio responsabile di panificazione subingresso, variazione ragione sociale e superficie art. 4 D.L. 223/2006 **€ 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**
- Pubblici esercizi e distributori automatici di somministrazione - autorizzazione nuova apertura e trasferimento di sede - L.R. 287/2001 **€ 409,00**
- SCIA Pubblici esercizi - circoli - forme limitate - comunicazione di subingresso - art. 132 L.R. 1/2007 **€ 59,00**
- Somministrazioni a domicilio, in locali di intrattenimento, mense e affini, lett. C, forme limitate - subingressi **€ 59,00**
- 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**



COMUNE DI GENOVA

- *Somministrazioni - proroghe per sospensione attività' € 234,00*
- *SCIA nuova apertura Strutture alberghiere, bagni, strutture ricettive, sale giochi € 59,00*
- *Strutture alberghiere - comunicazione di variazione capacità ricettiva o cambio di classificazione alberghiera € 59,00*
- *Agriturismo - subingresso semplice - SCIA variazione ragione sociale, cambio legale rappresentante € 59,00*
- *Strutture alberghiere - comunicazione di subingresso e rettifica ragione sociale - rappresentanti € 59,00*
- *Acconciatori, SCIA di nuova apertura, subingresso, trasferimento di sede, variazione del responsabile tecnico, variazione ragione sociale € 59,00*
- *Estetisti, SCIA di nuova apertura, subingresso, trasferimento di sede, variazione del responsabile tecnico, variazione ragione sociale € 59,00*
- *Palestre, SCIA di nuova apertura, subingresso, variazione di denominazione sociale € 59,00*
- *Noleggiatori di videogiochi - SCIA € 59,00*
- *Bed & breakfast - SCIA € 59,00*
- *Attività extra-alberghiera - comunicazione variazione capacità ricettiva € 59,00*
- *Affittacamere, case per ferie, ostelli per la gioventù, case per vacanze-agriturismo - rifugi escursionistici ed alpini - SCIA nuova attività € 59,00*
- *Scia per subingresso giochi € 59,00*
- *Autorizzazione installazione e trasferimento giochi € 409,00*

Responsabile

Dott. Angelo Musso

tel. 0105577048 fax 0105577735

e-mail amusso@comune.genova.it

Orario di apertura al pubblico

SANZIONI E CONVENZIONI

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).

I servizio convenzioni gestisce la stipula di convenzioni con gli operatori del commercio, interagendo con gli stakeholder interessati.

Servizio sanzioni



COMUNE DI GENOVA

Apertura al pubblico: lunedì e mercoledì dalle 09,00 alle 12.00, o previo appuntamento telefonico da fissarsi telefonando dalle 08.00 alle 12.30 al 010-5573710 o inviando mail a comsanzioni@comune.genova.it

Fattore di qualità: tempestività

Indicatore: tempo di riscontro alla richiesta del soggetto sanzionato

Valore garantito: 30 gg.

Servizio convenzioni: *Apertura al pubblico: lunedì e mercoledì dalle 09,00 alle 12.00, o previo appuntamento telefonico da fissarsi telefonando dalle 08.00 alle 12.30 al 010-5573710 o inviando mail a commercioi@comune.genova.it*

Responsabile

Dott. ssa Elena Cattani

tel. 01055 73777 fax 0105573898

e-mail ecattani@comune.genova.it

UFFICIO MARKETING TERRITORIALE – SPORTELLO CIV

Attività di coordinamento e supporto al settore economico cittadino inerenti l'animazione e la promozione promosse dai CIV e rilascio delle relative autorizzazioni. Sviluppo di progetti inerenti la riqualificazione del territorio e l'ottimizzazione della vivibilità e della sicurezza.

Attività di Segreteria della Commissione Operatori Proprio Ingegno ed istruttoria delle domande di ammissione al Registro OPI.

Orario di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì ore 9-12

Previo appuntamento: dal lunedì al giovedì ore 9-16

Fattore di qualità: *tempestività e semplificazione*

Indicatore: *tempo di ottenimento delle autorizzazioni necessarie allo svolgimento di attività promozionali e di animazione e di marketing territoriale.*



COMUNE DI GENOVA

Valore garantito: giorni 15

Costi: nessuno

Responsabile

Dott.ssa Margherita Pardini

Tel. 010/5573346 - fax 010/5573898

Email: mpardini@comune.genova.it

sportellounicociv@comune.genova.it

AUTORIZZAZIONE COMMERCIO AMBULANTE, CONCESSIONE POSTEGGI E CHIOSCHI IN FIERE E SU STRADA SPETTACOLO VIAGGIANTE

Apertura al pubblico: lunedì e mercoledì dalle 9.00 alle 12.00

Fattore di qualità: tempestività

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 - rilascio nuova autorizzazione € 234,00*
- *Fiere ed itineranti - subingresso ad esclusione delle affittanze e riottenimenti € 59,00*
- *Hobbyisti - rilascio tessera degli Hobbyisti €. 234,00*
- *Occupazioni di suolo pubblico fuori mercato chioschi e dehors - subingresso su autorizzazione € 59,00*

Responsabile

Sig. Franco LOIACONO

tel. 010557 3861 - fax 010557 3898

e-mail floiacono@comune.genova.it

AUTORIZZAZIONE E CONCESSIONE POSTEGGI NEI MERCATI RIONALI AL MINUTO, SIA COPERTI CHE SU STRADA

Apertura al pubblico: lunedì e mercoledì dalle 9.00 alle 12.00.



COMUNE DI GENOVA

Fattore di qualità: tempestività

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 **€ 105,52**
- Mercati scoperti - rilascio concessione posteggi **€ 234,52**
- Mercati coperti - rilascio concessione posteggi **€ 234,52**

Responsabile

Dott. Roberto Michieli

tel. 0105573702 fax 0105573898

e-mail rmichieli@comune.genova.it

CONCESSIONE POSTEGGI NEI MERCATI ALL'INGROSSO

Il Comune di Genova gestisce direttamente il mercato ittico all'ingrosso e il mercato florovivaistico all'ingrosso. L'attività mercatale è esercitata dagli operatori grossisti che sono concessionari dei posteggi mercatali e dagli operatori acquirenti al dettaglio. Dopo lo svolgimento delle operazioni mercatali tipiche, è consentito l'accesso ai privati consumatori.

Apertura al pubblico: lunedì e mercoledì dalle 7.45 alle 8.30 per mercato ittico. Sabato dalle 8.45 alle 10.00 per mercato fiori.

Fattore di qualità: tempestività

Indicatore: tempo di rilascio della concessione dalla data di richiesta

Valore garantito: 60 gg.

Costi:

- Canone mensile concessione celle frigo ittico a mq **€ 10,06**



COMUNE DI GENOVA

- Canone mensile concessione posteggio vendita ittico a mq **€ 67,40**
- Canone mensile concessione posteggio vendita fiori a mq **€ 11,59**
- Canone mensile concessione celle frigo fiori a mq **€ 9,36**
- Tessera annuale di accesso per operatori commerciali al mercato ittico **€ 36,80**
- Tessera annuale di accesso per grossisti mercato fiori **€ 368,60**
- Tessera annuale di accesso per dipendenti dei grossisti mercato fiori **€ 107,87**
- Tessera annuale di accesso per dettaglianti mercato fiori **€ 107,87**
- Tessera annuale di accesso per dipendenti di dettaglianti mercato fiori **€ 35,60**

Responsabile

Dott. Sergio Valentino

tel. 01055 73793 fax 0105573898

e-mail svalentino@comune.genova.it

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 2018 le seguenti azioni di miglioramento:

1) Consolidamento procedura on line dello sportello SUAP

2) Formazione specialistica ed aggiornamento continuo del personale

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria del Servizio (tel. 010-5573771 – e-mail commercio@comune.genova.it), presso cui è comunque depositata una copia

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

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Servizio si assume l'impegno, 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

GENOVA
MORE THAN THIS

Comune di Genova | Direzione Sviluppo del Commercio
e-mail: commercio@comune.genova.it; tel. 010-5573771



COMUNE DI GENOVA

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. Il Settore ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione il Settore 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 alla Direzione Sviluppo del Commercio all'indirizzo commercio@comune.genova, tel 010-5573771 dal lunedì al venerdì ore 9,00-12,00

RIMBORSI

La Direzione Sviluppo del Commercio non eroga servizi pubblici locali a domanda individuale e pertanto l'eventuale interruzione dell'attività degli uffici non è presupposto di rimborso agli operatori commerciali.

Tuttavia, il c.d. Decreto del Fare (D.L. n. 69 del 2013) ha introdotto una forma di indennizzo pari ad Euro 30 per ogni giorno di ritardo da versare al cittadino per la mancata conclusione del procedimento amministrativo nei termini stabiliti dalla legge. Perché sussista questo obbligo deve trattarsi di un procedimento iniziato su richiesta del cittadino nel quale la P.A. ha l'obbligo di pronunciarsi. La somma massima dell'indennizzo è stabilita in 2.000 Euro.

In ogni caso se dal ritardo deriva un danno al privato le somme ottenute a titolo di risarcimento vengono decurtate dal risarcimento.

Per potere ottenere l'indennizzo il privato deve provvedere a richiederlo in forma scritta, a pena di decadenza, entro 20 giorni dal termine previsto per la conclusione del procedimento, al Comune di Genova, struttura di Coordinamento dei servizi alla Comunità - Comune di Genova - Via di Francia 1 - 16149 Genova (che è il soggetto titolare del c.d. potere sostitutivo). Dalla richiesta possono decorrere i tempi tecnici per l'impegno dei fondi necessari al risarcimento. Il versamento verrà effettuato con bonifico bancario alle coordinate iban indicate dall'utente.



COMUNE DI GENOVA

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

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad 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.

È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.