



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2021**

## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità resa

##### TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi ANNO 2021

###### **🚩 Servizi mappati nella Carta n. 40:**

- Servizio n. 1 Sportello di Accompagnamento al Cittadino ed Info-point
- Servizio n. 2 Interventi nel campo dello Sviluppo Economico e delle connesse partecipate
- Servizio n. 3 Mercati Generali (Ittico e Ortofrutticolo)
- Servizio n. 4 Ufficio Tecnico
- Servizio n. 5 Commercio aree private
- Servizio n. 6 Somministrazione alimenti e bevande
- Servizio n. 7 Attività informativa e di presentazione istanze per acconciatori, barbieri, parrucchieri
- Servizio n. 8 Attività informativa e di presentazione istanze AUA – tipologia artigianato di servizi (autoriparatori: meccanico, elettrauto, gommista, carrozziere, fabbro, falegname, autolavaggi, laboratorio odontotecnico)
- Servizio n. 9 Attività informativa e di presentazione istanze per artigianato – Tipologia artigianato produzione alimenti (panifici, laboratori pasticceria gelateria, pizzeria, panineria, gastronomia etc.)
- Servizio n. 10 Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive – Tipologia Affittacamere
- Servizio n. 11 Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive – Tipologia Bed and Breakfast
- Servizio n. 12 Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive – Tipologia alberghi
- Servizio n. 13 Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive – Tipologia campeggi
- Servizio n. 14 Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive – Tipologia case per ferie
- Servizio n. 15 Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive – Tipologia case appartamenti vacanze
- Servizio n. 16 Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive – Tipologia stabilimenti balneari
- Servizio n. 17 Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive – Tipologia Ostelli
- Servizio n. 18 Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive – Tipologia case di riposo
- Servizio n. 19 Attività informativa e di presentazione istanze per tatuaggi e piercing
- Servizio n. 20 Attività informativa e di presentazione istanze estetisti ed affitto di cabina
- Servizio n. 21 Attività informativa e di presentazione istanze per noleggio senza conducente – noleggio con conducente (Trazione animale, autovetture etc...)
- Servizio n. 22 Taxi
- Servizio n. 23 Autorimesse e parcheggi a cielo aperto
- Servizio n. 24 Mercatini rionali settimanali - Attività informativa e di presentazione istanze finalizzate al rilascio di autorizzazioni per la concessione di aree pubbliche per l'esercizio del commercio (Tip. B), autorizzazioni temporanee su suolo pubblico, commercio itinerante.
- Servizio n. 25 Vidimazione tabelle giochi proibiti in P.E., giornale degli affari
- Servizio n. 26 Agenzie d'affari
- Servizio n. 27 Registrazione attività di spettacolo viaggiante
- Servizio n. 28 Impianti di distribuzione carburanti stradali o ad uso privato
- Servizio n. 29 Manifestazioni di sorte locali
- Servizio n. 30 Svincolo depositi cauzionali
- Servizio n. 31 Affissioni
- Servizio n. 32 Autorizzazioni temporanee di pubblicità
- Servizio n. 33 Autorizzazioni permanenti di pubblicità
- Servizio n. 34 Concessioni temporanee di suolo pubblico per manifestazioni
- Servizio n. 35 Concessioni permanenti di suolo pubblico per tende
- Servizio n. 36 Concessioni permanenti di suolo pubblico per elementi di arredo per esercizi commerciali dehors, fioriere, rastrelliere
- Servizio n. 37 Concessioni permanenti di suolo pubblico per impianti di distribuzione carburanti
- Servizio n. 38 Concessioni permanenti di suolo pubblico per luminali
- Servizio n. 39 Concessioni temporanee di suolo pubblico per scavi ed armadi stradali
- Servizio n. 40 Concessioni temporanee di suolo pubblico per ponteggi, steccati, cassoni scarrabili, piattaforme aeree, traslochi

**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021**

**Servizio 1: Sportello di Accompagnamento al Cittadino ed Infopoint**

**Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde**

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	3 giorni	-	3 VIA TELEMATICA A CAUSA DELL'EMERGENZA COVID19		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline per presentazione quesiti/appuntamenti/segnalazioni e reperimento informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di giorni accesso allo sportello online / n. tot. di giorni lavorativi	tutti i giorni	-	365		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Tempi medi dalla richiesta allo sportello per l'erogazione della prestazione/servizio	giorni in media per l'erogazione della prestazione/servizio dalla richiesta allo sportello	1 giorno	-	1		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per il riscontro alla richiesta informazioni/quesiti	giorni in media per il riscontro dalla richiesta	5 giorni	-	5		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni	-	NESSUN RECLAMO		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		1453 2203	66%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		1498 2203	68%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		1608 2203	73%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021  
Servizio 2: Interventi nel campo dello Sviluppo Economico**

**Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde**

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
<b>Accessibilità</b>	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso all'Ufficio	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	5 giorni	-	5 GIORNI VIA TELEMATICA A CAUSA DELL'EMERGENZA COVID19		
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Accesso al sito istituzionale per reperimento delle informazioni (web)	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica reperibile sul canale web	100%		50 50	100%	
<b>Tempestività</b>	<i>Tempi medi di rilascio e di rilascio multicanale</i>	tempi medi dalla presentazione della richiesta per rilascio informazioni/orientamento proposte progettuali	n. di giorni occorrenti per il riscontro / n. giorni previsti	10 giorni		3 3	100%	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni	-	non sono pervenuti reclami		
<b>Trasparenza</b>	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni		
<b>Efficacia</b>	<i>Conformità</i>	regolarità nelle risposte fornite	n. di informazioni-orientamento e valutazione proposte progettuali fornite ( conformemente alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di informazioni richieste	100%		1800 1800	100%	
	<i>Affidabilità</i>	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		1800 1800	100%	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		1800 1800	100%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021  
Servizio 3: Mercati Generali (Ittico e Ortofrutticolo)**

**Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde**

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore	-	25 ORE		
	Accessibilità multicanale	Accesso sportello SuapOnline per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%		74 74	100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	presentazione della richiesta di concessione stand	n. di giorni effettivi dalla richiesta / n. giorni previsti	30 giorni		30 30	100%	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta / n. giorni previsti	2 giorni		2 2	100%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta al reclamo dalla ricezione dello stesso	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni	-	30 giorni		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		74 74	100%	
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n.reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di irichieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		74 74	100%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021  
Servizio 31: Affissioni**

**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive**

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore		il ricevimento viene effettuato in via telematica a causa dell'emergenza Covid19		
	Accessibilità multicanale	Accesso sportello SuapOnline per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%		45 45	100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	tutti i giorni		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	1 giorno		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	5 giorni		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		74 74	100%	
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n.reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di irichieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		53 53	100%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021  
Servizio 32 - 33 Autorizzazioni di pubblicità (temporanea, permanente)**

**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive**

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)	(valore programmato)	(valore reso)		
<b>Accessibilità</b>	<i>Accessibilità fisica</i>	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore		il ricevimento viene effettuato in via telematica a causa dell'emergenza Covid19		
	<i>Accessibilità multicanale</i>	<i>Accesso sportello SuapOnline per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza</i>	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%		87 87	100%	
<b>Tempestività</b>	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	tutti i giorni		
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	1 giorno		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	5 giorni		
<b>Trasparenza</b>	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni		
<b>Efficacia</b>	<i>Conformità</i>	<i>regolarità della prestazione erogata</i>	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		35 35	100%	
	<i>Affidabilità</i>	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		100%		
	<i>Compiutezza</i>	<i>esaustività della prestazione erogata</i>	n. di irrichieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		56 56	100%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021**

**Servizio 34: Concessioni temporanee di suolo pubblico per manifestazioni**

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore		il ricevimento viene effettuato in via telematica a causa dell'emergenza Covid19		
	Accessibilità multicanale	Accesso sportello SuapOnline per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%		140 140	100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	tutti i giorni		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	1 giorno		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	5 giorni		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		3 3	100%	
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n.reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		74 74	100%	





**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021**

**Servizio 35: Concessioni permanenti di suolo pubblico per tende**

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore		il ricevimento viene effettuato in via telematica a causa dell'emergenza Covid19		
	Accessibilità multicanale	Accesso sportello SuapOnline per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%		68 68	100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	tutti i giorni		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	1 giorno		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	5 giorni		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		36 36	100%	
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n.reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		95%		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di irichieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		140 140	100%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021  
Servizio 36: Concessioni permanenti di suolo pubblico per elementi di arredo per esercizi commerciali - dehors - fioriere - rastrelliere**

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore		il ricevimento viene effettuato in via telematica a causa dell'emergenza Covid19		
	Accessibilità multicanale	Accesso sportello SuapOnline per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%		83 83	100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	tutti i giorni		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	1 giorno		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	5 giorni		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		74 74	100%	
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n.reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di irichieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		58 58	100%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021**

**Servizio 37: Concessioni permanenti di suolo pubblico per impianti distribuzione carburanti**

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
<b>Accessibilità</b>	<i>Accessibilità fisica</i>	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore		il ricevimento viene effettuato in via telematica a causa dell'emergenza Covid19		
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Accesso sportello SuapOnline per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%		12 12	100%	
<b>Tempestività</b>	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	tutti i giorni		
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	1 giorno		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	5 giorni		
<b>Trasparenza</b>	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni		
<b>Efficacia</b>	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		25 25	100%	
	<i>Affidabilità</i>	attendibilità sulla procedura erogata	n.reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		100%		
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di irichieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		17 17	100%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021**

**Servizio 38: Concessioni permanenti di suolo pubblico per luminari**

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
<b>Accessibilità</b>	<i>Accessibilità fisica</i>	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore		il ricevimento viene effettuato in via telematica a causa dell'emergenza Covid19		
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Accesso sportello SuapOnline per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%		9 9	100%	
<b>Tempestività</b>	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	tutti i giorni		
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	1 giorno		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	5 giorni		
<b>Trasparenza</b>	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni		
<b>Efficacia</b>	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		3 3	100%	
	<i>Affidabilità</i>	attendibilità sulla procedura erogata	n.reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		100%		
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		5 5	100%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021**

**Servizio 39: Concessioni temporanee di suolo pubblico per scavi ed armadi stradali**

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
<b>Accessibilità</b>	<i>Accessibilità fisica</i>	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore		il ricevimento viene effettuato in via telematica a causa dell'emergenza Covid19		
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Accesso sportello SuapOnline per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%		32 32	100%	
<b>Tempestività</b>	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	tutti i giorni		
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	1 giorno		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	5 giorni		
<b>Trasparenza</b>	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni		
<b>Efficacia</b>	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		15 15	100%	
	<i>Affidabilità</i>	attendibilità sulla procedura erogata	n.reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		97%		
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di irichieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		24 24	100%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021**

**Servizio 40: Concessioni temporanee di suolo pubblico per ponteggi, steccati, cassoni scarrabili, piattaforme aeree, traslochi**

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore		Il ricevimento viene effettuato in via telematica considerata l'emergenza COVID19		
	Accessibilità multicanale	Accesso sportello SuapOnline per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%		78 78	100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	tutti i giorni		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	1 giorno		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	5 giorni		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		80 80	100%	
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n.reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		90%		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di irichieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		46 46	100%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021**

**Servizio 1: Sportello di Accompagnamento al Cittadino ed Infopoint**

**Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde**

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	3 giorni	-	3 giorni via telematica per Covid19		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline per presentazione quesiti/appuntamenti/segnalazioni e reperimento informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di giorni accesso allo sportello online / n. tot. di giorni lavorativi	tutti i giorni	-	tutti i giorni		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Tempi medi dalla richiesta allo sportello per l'erogazione della prestazione/servizio	giorni in media per l'erogazione della prestazione/servizio dalla richiesta allo sportello	1 giorno	-	1 giorno		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per il riscontro alla richiesta informazioni/quesiti	giorni in media per il riscontro dalla richiesta	5 giorni	-	3 giorni		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni	-	30 giorni		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		7896 7985	98,89%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		7985 7985	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		7985 7985	100%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021  
Servizio 2: Interventi nel campo dello Sviluppo Economico**

**Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde**

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso all'Ufficio	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	5 giorni	-	5 giorni		
	Accessibilità multicanale	Accesso al sito istituzionale per reperimento delle informazioni (web)	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica reperibile sul canale web	100%		50 50	100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio e di rilascio multicanale	tempi medi dalla presentazione della richiesta per rilascio informazioni/orientamento proposte progettuali	n. di giorni occorrenti per il riscontro / n. giorni previsti	10 giorni		3 3	100%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni	-	non sono pervenuti reclami		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di informazioni-orientamento e valutazione proposte progettuali fornite ( conformemente alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di informazioni richieste	100%		1800 1800	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		1800 1800	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		1800 1800	100%	





**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021  
Servizio 3: Mercati Generali (Ittico e Ortofrutticolo)**

**Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde**

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore	-	M.Ittico 62 - M.Ortofrutticolo 75		
	Accessibilità multicanale	Accesso sportello SuapOnline per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%		30 30	100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	presentazione della richiesta di concessione stand	n. di giorni effettivi dalla richiesta / n. giorni previsti	30 giorni		15 15	100%	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta / n. giorni previsti	2 giorni		2 2	100%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta al reclamo dalla ricezione dello stesso	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni	-	30 giorni		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		110 110	100%	
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n.reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		nessun reclamo pervenuto		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di irichieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		110 110	100%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021  
Servizi da 4 a 30**

Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde								
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno	-	5 giorni via telematica con turnazione tra le UU.OO a causa dell'emergenza Covid19		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline per presentazione pratiche/quesiti/appuntamenti/segnalazioni e reperimento informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di giorni accesso allo sportello online / n. tot. di giorni lavorativi	tutti i giorni		3 3	100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio multicanale (solo rilascio multicanale o tempi di rilascio in genere?)	tempi medi di rilascio dalla richiesta	n. di giorni per il rilascio dalla data di ricezione della richiesta	60 giorni	-	60 giorni		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni	-	30 giorni		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		7896 7985	98,89%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		7985 7985	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		7985 7985	100%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021**

**Servizio 31: Affissioni**

**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive**

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore		il ricevimento viene effettuato in via telematica causa emergenza Covid19		
	Accessibilità multicanale	Accesso sportello SuapOnline per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%		45 45	100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	tutti i giorni		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	1 giorno		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	5 giorni		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	3 giorni		74 74	100%	
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n.reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		100%		Il dato reso non è coerente con la formula indicatore
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di irichieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		53 53	100%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021  
Servizio 32 - 33 Autorizzazioni di pubblicità (temporanea, permanente)**

**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive**

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
<b>Accessibilità</b>	<i>Accessibilità fisica</i>	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore		ricevimento via telematica emerg. covid 19		
	<i>Accessibilità multicanale</i>	<i>Accesso sportello SuapOnline per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza</i>	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%		87 87	100%	
<b>Tempestività</b>	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	tutti i giorni		
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	1 giorno		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	5 giorni		
<b>Trasparenza</b>	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni		
<b>Efficacia</b>	<i>Conformità</i>	<i>regolarità della prestazione erogata</i>	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	3 giorni		166 488	34%	Nessuna verifica possibile in quanto il dato reso non è coerente con lo standard prefissato
	<i>Affidabilità</i>	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		100%		Il dato reso non è coerente con la formula indicatore
	<i>Compiutezza</i>	<i>esaustività della prestazione erogata</i>	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		166 488	34%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021**

**Servizio 34: Concessioni temporanee di suolo pubblico per manifestazioni**

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore		il ricevimento viene effettuato in via telematica causa emergenza Covid19		
	Accessibilità multicanale	Accesso sportello SuapOnline per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%		140 140	100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	tutti i giorni		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	1 giorno		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	5 giorni		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	3 giorni		168 206	82%	Nessuna verifica possibile in quanto il dato reso non è coerente con lo standard prefissato
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n.reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		100%		Il dato reso non è coerente con la formula indicatore
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		168 206	82%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021**

**Servizio 35: Concessioni permanenti di suolo pubblico per tende**

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore		ricevimento via telematica emergenza covid 19		
	Accessibilità multicanale	Accesso sportello SuapOnline per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%		68 68	100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	tutti i giorni		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	1 giorno		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	5 giorni		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	3 giorni		12 59	20%	Nessuna verifica possibile in quanto il dato reso non è coerente con lo standard prefissato
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n.reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		95%		Il dato reso non è coerente con la formula indicatore
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		12 59	20%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021  
Servizio 36: Concessioni permanenti di suolo pubblico per elementi di arredo per esercizi commerciali - dehors - fioriere - rastrelliere**

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore		il ricevimento viene effettuato in via telematica causa emergenza Covid19		
	Accessibilità multicanale	Accesso sportello SuapOnline per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%		83	83	100%
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	tutti i giorni		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	1 giorno		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	5 giorni		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	3 giorni		3 giorni		
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n.reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		100%		Il dato reso non è coerente con la formula indicatore
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		218	376	58%



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021**

**Servizio 37: Concessioni permanenti di suolo pubblico per impianti distribuzione carburanti**

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
<b>Accessibilità</b>	<i>Accessibilità fisica</i>	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore		ricevimento via telematica emerg. covid 19		
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Accesso sportello SuapOnline per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%		12 12	100%	
<b>Tempestività</b>	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	tutti i giorni		
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	1 giorno		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	5 giorni		
<b>Trasparenza</b>	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni		
<b>Efficacia</b>	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	3 giorni		10 14	71%	Nessuna verifica possibile in quanto il dato reso non è coerente con lo standard prefissato
	<i>Affidabilità</i>	attendibilità sulla procedura erogata	n.reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		100%		Il dato reso non è coerente con la formula indicatore
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di irichieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		10 14	71%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021**

**Servizio 38: Concessioni permanenti di suolo pubblico per luminari**

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore		ricevimento via telematica emerg. covid 19		
	Accessibilità multicanale	Accesso sportello SuapOnline per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%		9 9	100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	tutti i giorni		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	1 giorno		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	5 giorni		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	3 giorni		3 3	100%	Nessuna verifica possibile in quanto il dato reso non è coerente con lo standard prefissato
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n.reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		100%		Il dato reso non è coerente con la formula indicatore
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		2 3	67%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021**

**Servizio 39: Concessioni temporanee di suolo pubblico per scavi ed armadi stradali**

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore		ricevimento via telematica emerg. covid 19		
	Accessibilità multicanale	Accesso sportello SuapOnline per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%		32 32	100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	tutti i giorni		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	1 giorno		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	5 giorni		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	3 giorni		144 166	87%	Nessuna verifica possibile in quanto il dato reso non è coerente con lo standard prefissato
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		97%		Il dato reso non è coerente con la formula indicatore
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		144 166	87%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021  
Servizio 40: Concessioni temporanee di suolo pubblico per ponteggi, steccati, cassoni scarrabili, piattaforme aeree, traslochi**

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive





COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
<b>Accessibilità</b>	<i>Accessibilità fisica</i>	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore		il ricevimento viene effettuato in via telematica considerata l'emergenza COVID19		
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Accesso sportello SuapOnline per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%		78 78	100%	
<b>Tempestività</b>	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	tutti i giorni		
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	1 giorno		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	5 giorni		
<b>Trasparenza</b>	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni		
<b>Efficacia</b>	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	3 giorni		354 699	51%	Nessuna verifica possibile in quanto il dato reso non è coerente con lo standard prefissato
	<i>Affidabilità</i>	attendibilità sulla procedura erogata	n.reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		90%		Il dato reso non è coerente con la formula indicatore
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		354 699	51%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**LEGENDA** per evidenziare l'esito della verifica del rispetto degli standard prefissati sono stati utilizzati i seguenti colori:

-  Sostanzialmente regolare, => standards prefissati rispettati
-  Con punti di attenzione, => standard prefissato non completamente rispettato
-  Con criticità => standard non rispettato,
-  Non valutabile => dati non pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato.

 **Standards di qualità della Carta => n. 154**

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**

**1° semestre 2021:**

dei 154 standards di qualità riferiti ai 40 Servizi descritti nella Carta:

 ... n. 134 sono stati completamente rispettati (pari al 87,01%);

 n. 20 risultano non completamente rispettati (pari al 12,99%);

 **Standards di qualità della Carta => n. 154**

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**


**2° semestre 2021:**

dei 154 standards di qualità riferiti ai 40 Servizi descritti nella Carta:

 ... n. 139 sono stati completamente rispettati (pari al 90,26%);

 n. 6 risultano non completamente rispettati (pari al 3,90%);

 n. 2 risultano non rispettati (pari al 1,30%);

 ... n. 7 non si è potuto procedere ad alcuna verifica (pari al 4,55%), in quanto i dati non sono pervenuti o non sono risultati coerenti con lo standard prefissato.