



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
1° SEMESTRE 2022**



Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa 2° SEMESTRE 2022

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

Servizi mappati nella Carta n. 51:

Servizio n. 1 - Sportello di Accompagnamento al Cittadino ed Infopoint	Servizio n. 27 - Attivita' veterinarie (cliniche, ospedali, lab. di analisi)
Servizio 2: Interventi nel campo dello Sviluppo Economico	Servizio n. 28- Attivita' veterinarie (studio, ambulatorio)
Servizio n. 3: Mercati Generali (Ittico e Ortofrutticolo)	Servizio n. 29 - Attestato per qualifica di imprenditore agricolo
Servizio n. 4 PdC	Servizio n. 30 - DIA inizio attivita' di operatore del settore alimentare produttore primario
Servizio n. 5 PdCs	Servizio n. 31 Istruttore di tiro a segno
Servizio n. 6 SCA	Servizio n. 32 - Attivita' di vendita per imprenditori agricoli
Servizio n. 7 SCIA lett. F	Servizio n. 33 - Attivita' di fisioterapia
Servizio n. 8 SCIA lett. G	Servizio n. 34 - Vidimazione tabelle giochi proibiti in P.E.
Servizio n. 9 CILA	Servizio n. 35 - Attivita' agenzie d'affari
Servizio n. 10 AUA	Servizio N. 36 - Attivita' registrazione spettacolo viaggiante
Servizio n. 11 PARCHEGGI EX ART. 29 N.T.A.	Servizio n. 37 - Attivita' autorimesse e parcheggi a cielo aperto
Servizio n. 12 IMPIANTI DI DEPOSITO E DI DISTRIBUZIONE DI OLI MINERALI E DI CARBURANTI	Servizio 38 Attività informativa e di presentazione istanze per noleggio senza conducente – noleggio con conducente (Trazione animale, autovetture etc...)
Servizio n. 13 STAZIONI RADIO BASE	Servizio 39 Trasporto Taxi
Servizio n. 14 COMMERCIO SU AREA PRIVATA - AUTORIZZAZIONI	Servizio n. 40 - Mercatini rionali settimanali
Servizio n. 15 COMMERCIO SU AREA PRIVATA - SCIA	Servizio n. 41 - Impianti di distribuzione carburanti stradali o ad uso privato
Servizio N. 16 SOMMINISTRAZIONE ALIMENTI E BEVANDE	Servizio n. 42 - Affissioni
Servizio N. 17 attivita' informativa e di presentazione istanze per acconciatori, barbieri e parrucchieri	Servizio n. 43 - Autorizzazioni temporanee di pubblicità
Servizio N. 18 attivita' informativa e di presentazione istanze per artigiano	Servizio n. 44 - Autorizzazioni permanenti di pubblicità
Servizio n. 19 attivita' informativa per tatuaggi e piercing	Servizio n. 45 - Concessioni permanenti di suolo pubblico per elementi di arredo
Servizio n. 20 attivita' informativa e di presentazione istanze estetisti ed affitto di cabina	Servizio n. 46 - Concessioni permanenti di suolo pubblico per tende
Servizio n. 21 - Attivita' RICETTIVE (b&b, affittacamere, ...)	Servizio n. 47 - Concessioni temporanee di suolo pubblico per manifestazioni
Servizio n. 22 - Attivita' case di riposo	Servizio n. 48 - Concessioni permanenti di suolo pubblico per impianti di distribuzione carburanti
Servizio n. 23 Attivita' di facchinaggio	Servizio n. 49 - Concessioni permanenti di suolo pubblico per luminali
Servizio n. 24 - Attivita' di Pulizia, disinfezione, sanificazione ecc.	Servizio n. 50 - Concessioni temporanee di suolo pubblico per scavi ed armadi stradali
Servizio n. 25 - Attivita' fisico motoria	Servizio n. 51 - Concessioni temporanee di suolo pubblico per ponteggi, steccati...
Servizio n. 26 - Attivita' funeraria	



Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio n. 1 - Sportello di Accompagnamento al Cittadino ed Infopoint

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	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		5/5	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%		8241/8286	99%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		8286/8286	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		8286/8286	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio 2: Interventi nel campo dello Sviluppo Economico

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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso all'Ufficio	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	5 giorni		5 GIORNI		
	<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%		5/5	100%	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio e di rilascio multicanale</i>	tempi medi dalla presentazione della richiesta per rilascio informazioni/orientamento proposte	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		
Trasparenza	<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		
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità nelle risposte fornite	n. di informazioni-orientamento e valutazione proposte progettuali fornite (conformemente	100%		900/900	100%	
	<i>Affidabilità</i>	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		900/900	100%	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		900/900	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio n. 3: Mercati Generali (Ittico e Ortofrutticolo)

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		M.O. e M.I. 5 gg.		
	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%		5/5	100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	presentazione della richiesta di concessione stand	n. di giorni effettivi dalla richiesta / n. giorni previsti	30 giorni		5/5	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		5/5	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		10		
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		
	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		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3		
	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		
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%		nessuna richiesta		
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n.reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		nessun reclamo		
	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%		nessuna richiesta		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio n. 4 PdC

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	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		5/5	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%		480/480	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		480/480	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		480/480	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio n. 5 PdCs

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello su app/online 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		5/5	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%		480/480	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		480/480	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		480/480	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022								
Servizio n. 6 SCA								
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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	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		5/5	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	100%		480/480	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		480/480	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		480/480	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022
Servizio n. 7 SCIA lett. F

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello su app/online 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		5/5	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%		480/480	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		480/480	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		480/480	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio n. 8 SCIA lett. G

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	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		5/5	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%		480/480	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		480/480	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		480/480	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022
Servizio n. 9 CILA

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello su app/online 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		5/5	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%		480/480	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		480/480	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		480/480	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio n. 10 AUA

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello su online 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		5/5	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%		480/480	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		480/480	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		480/480	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio n. 11 PARCHEGGI EX ART. 29 N.T.A.

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	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		5/5	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%		480/480	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		480/480	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		480/480	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio n. 12 IMPIANTI DI DEPOSITO E DI DISTRIBUZIONE DI OLI MINERALI E DI 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)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello su app/online 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		5/5	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%		480/480	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		480/480	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		480/480	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio n. 13 STAZIONI RADIO BASE

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello su app/online 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		5/5	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%		192/192	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		192/192	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		192/192	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022
Servizio n. 14 COMMERCIO SU AREA PRIVATA - AUTORIZZAZIONI

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello su app/online 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		5/5	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%		1300/1300	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		1300/1300	100%	
	Completezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		1300/1300	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio n. 15 COMMERCIO SU AREA PRIVATA - SCIA

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello su app/online 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		5/5	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		
	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		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3		
	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		
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		380/380	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		380/380	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		380/380	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio N. 16 SOMMINISTRAZIONE ALIMENTI E BEVANDE

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	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		100/100	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%		100/100	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100/100	100%	
	Completezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100/100	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022
Servizio N. 17 attività informativa e di presentazione istanze per acconciatori, barbieri e parrucchieri

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello su app/online 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		100/100	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%		100/100	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100/100	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100/100	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022
Servizio N. 18 attività informativa e di presentazione istanze per artigianato - tipologia artigianato produzione alimenti (panifici, laboratori pasticceria gelateria pizzeria gastronomia)
meccanico, elettrauto, gommista, carrozziere, etc.

n								
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		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello su ogni canale 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		100/100	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%		100/100	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100/100	100%	
	Completezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100/100	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio n. 19 attività informativa per tatuaggi e piercing

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello su app online 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		100/100	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%		100/100	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100/100	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100/100	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022
Servizio n. 20 attività informativa e di presentazione istanze estetisti ed affitto di cabina

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello su app/online 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		100/100	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%		100/100	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100/100	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100/100	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio n. 21 - Attività RICETTIVE (b&b, affittacamere, alberghi, campeggi, case per ferie, case per vacanza, ostelli)

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline per presentazione pratiche/quesiti/appuntamenti/segnalazioni e reperimento informazioni (web)	n. di giorni accesso allo sportello online / n. tot. di giorni lavorativi	tutti i giorni		5/5	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 GG.		
	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 GG.%		
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 GG.		
	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 GG.		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 GG.		
	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 GG.		
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		86/86	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		86/86	100%	
	Completezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		86/86	100%	



Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022
Servizio n. 22 - Attivita' case di riposo

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline per presentazione pratiche/quesiti/appuntamenti/segnalazioni e reperimento informazioni (web) su	n. di giorni accesso allo sportello online / n. tot. di giorni lavorativi	tutti i giorni		5/5	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 GG.		
	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 GG.%		
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 GG.		
	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 GG.		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 GG.		
	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 GG.		
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		19/19	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		19/19	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		19/19	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio n. 23 Attività di facchinaggio

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline per presentazione pratiche/quesiti/appuntamenti/segnalazioni e reperimento informazioni (web) su	n. di giorni accesso allo sportello online / n. tot. di giorni lavorativi	tutti i giorni		5/5	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 GG.		
	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 GG.		
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 GG.		
	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 GG.		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 GG.		
	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 GG.		
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		2/2	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		2/2	100%	
	Completezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		2/2	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022
Servizio n. 24 - Attivita' di Pulizia, disinfezione, sanificazione ecc.

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline per presentazione pratiche/quesiti/appuntamenti/segnalazioni e reperimento informazioni (web) su	n. di giorni accesso allo sportello online / n. tot. di giorni lavorativi	tutti i giorni		5/5	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 GG.		
	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 GG.		
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 GG.		
	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 GG.		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 GG.		
	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 GG.		
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		8/8	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		8/8	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		8/8	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio n. 25 - Attivita' fisico motoria

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline per presentazione pratiche/quesiti/appuntamenti/segnalazioni e reperimento informazioni (web) su	n. di giorni accesso allo sportello online / n. tot. di giorni lavorativi	tutti i giorni		5/5	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 GG.		
	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 GG.		
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 GG.		
	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 GG.		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 GG.		
	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 GG.		
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		44/44	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		44/44	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		44/44	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio n. 26 - Attivita' funeraria

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline per presentazione pratiche/quesiti/appuntamenti/segnalazioni e reperimento informazioni (web)	n. di giorni accesso allo sportello online / n. tot. di giorni lavorativi	tutti i giorni		5/5	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 GG.		
	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 GG.		
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 GG.		
	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 GG.		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 GG.		
	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 GG.		
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		85/85	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		85/85	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		85/85	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio n. 27 - Attività' veterinarie (cliniche, ospedali, lab. Di analisi)

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline per presentazione pratiche/quesiti/appuntamenti/segnalazioni e reperimento informazioni (web) su	n. di giorni accesso allo sportello online / n. tot. di giorni lavorativi	tutti i giorni		5/5	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 GG.		
	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 GG.		
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 GG.		
	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 GG.		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 GG.		
	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 GG.		
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		18/18	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		18/18	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		18/18	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022
Servizio n. 28- Attività veterinarie (studio, ambulatorio)

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline per presentazione pratiche/quesiti/appuntamenti/segnalazioni e reperimento informazioni (web)	n. di giorni accesso allo sportello online / n. tot. di giorni lavorativi	tutti i giorni		5/5	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 GG.		
	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 GG.		
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 GG.		
	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 GG.		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 GG.		
	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 GG.		
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		2/2	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		2/2	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		2/2	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio n. 29 - Attestato per qualifica di imprenditore agricolo

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline per presentazione pratiche/quesiti/appuntamenti/segnalazioni e reperimento informazioni (web) su	n. di giorni accesso allo sportello online / n. tot. di giorni lavorativi	tutti i giorni		5/5	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 GG.		
	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 GG.		
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 GG.		
	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 GG.		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 GG.		
	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 GG.		
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		34/34	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		34/34	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		34/34	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio n. 30 - DIA inizio attivita' di operatore del settore alimentare produttore primario

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline per presentazione pratiche/quesiti/appuntamenti/segnalazioni e reperimento informazioni (web) su	n. di giorni accesso allo sportello online / n. tot. di giorni lavorativi	tutti i giorni		5/5	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 GG.		
	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 GG.		
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 GG.		
	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 GG.		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 GG.		
	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 GG.		
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		9/9	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		9/9	100%	
	Completezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		9/9	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio n. 31 Istruttore di tiro a segno

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline per presentazione pratiche/quesiti/appuntamenti/segnalazioni e renerimento, informazioni (web)	n. di giorni accesso allo sportello online / n. tot. di giorni lavorativi	tutti i giorni		5/5	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 GG.		
	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 GG.		
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 GG.		
	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 GG.		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 GG.		
	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 GG.		
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		5/5	100%	
	Affidabilità	atenndibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		5/5	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		5/5	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio n. 32 - Attività di vendita per imprenditori agricoli

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline per presentazione pratiche/quesiti/appuntamenti/segnalazioni e reperimento informazioni (web)	n. di giorni accesso allo sportello online / n. tot. di giorni lavorativi	tutti i giorni		5/5	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 GG.		
	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 GG.		
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 GG.		
	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 GG.		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 GG.		
	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 GG.		
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		3/3	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		3/3	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		3/3	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio n. 33 - Attività di fisioterapia

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	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		5/5	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 GG.		
	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 GG.		
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 GG.		
	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 GG.		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 GG.		
	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 GG.		
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		18/18	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		18/18	100%	
	Compiutezza	eshaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		18/18	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022
Servizio n. 34 - Vidimazione tabelle giochi proibiti in P.E.

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	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		100/100	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%		100/100	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100/100	100%	
	Completezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100/100	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio n. 35 - Attivita' agenzie d'affari

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		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline per presentazione pratiche/quesiti/appuntamenti/segnalazioni e reperimento informazioni (web)	n. di giorni accesso allo sportello online / n. tot. di giorni lavorativi	tutti i giorni		5/5	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 GG.		
	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 GG.		
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 GG.		
	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 GG.		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 GG.		
	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 GG.		
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		31/31	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		31/31	100%	
	Completezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		31/31	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio N. 36 - Attivita' registrazione spettacolo viaggiante

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline per presentazione pratiche/quesiti/appuntamenti/segnalazioni e reperimento informazioni (web)	n. di giorni accesso allo sportello online / n. tot. di giorni lavorativi	tutti i giorni		5/5	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 GG.		
	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 GG.		
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 GG.		
	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 GG.		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 GG.		
	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 GG.		
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		8/8	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		8/8	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		8/8	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022
Servizio n. 37 - Attività autorimesse e parcheggi a cielo aperto

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline per presentazione pratiche/quesiti/appuntamenti/segnalazioni e reperimento informazioni (web) su	n. di giorni accesso allo sportello online / n. tot. di giorni lavorativi	tutti i giorni		5/5	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 GG.		
	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 GG.		
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 GG.		
	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 GG.		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 GG.		
	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 GG.		
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		24/24	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		24/24	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		24/24	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022								
Servizio 38 Attività informativa e di presentazione istanze per noleggio senza conducente – noleggio con conducente (Trazione animale, autovetture etc...)								
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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello su app/online 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		5/5	0%	
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		60 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%		110/110	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		110/110	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		110/110	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio 39 Trasporto Taxi

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello su app/online 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		5/5	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		60 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%		80/80	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		80/80	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		80/80	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio n. 40 - Mercatini rionali settimanali - Attività informativa e 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.

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	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		5/5	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%		100/100	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100/100	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100/100	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio n. 41 - Impianti di distribuzione carburanti stradali o ad uso privato

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello su app/online 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		5/5	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%		180/180	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		180/180	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		180/180	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio n. 42 - 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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello su app/online 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		5/5	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%		180/180	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		180/180	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		180/180	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio n. 43 - Autorizzazioni temporanee di pubblicità

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello su app online 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		5/5	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%		270/270	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		270/270	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		270/270	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio n. 44 - Autorizzazioni permanenti di pubblicità

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello su app/online 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		5/5	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%		250/250	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		250/250	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		250/250	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022								
Servizio n. 45 - 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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello su app/online 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		5/5	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				
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	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				
	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				
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	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				
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		300/300	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		300/300	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		300/300	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022								
Servizio n. 46 - 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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello su app/online 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		5/5	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				
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	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				
	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				
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	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				
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		280/280	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		280/280	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		280/280	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022								
Servizio n. 47 - 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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		25		
	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		140/140	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		tutti i 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		7		
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		2		
	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		1		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		1		
	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		1		
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		3/3	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		3/3	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		74/74	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio n. 48 - Concessioni permanenti di suolo pubblico per impianti di 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)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		5 GIORNI (IN PRESENZA O IN VIDEOCONFERENZA)		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SoapOnline 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		5/5	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%		180/180	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		180/180	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		180/180	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022								
Servizio n. 49 - 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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 GIORNO IN PRESENZA E 1 GIORNO IN VIDEOCONFERENZA		
	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		5/5	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%		150/150	100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		150/150	100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		150/150	100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022								
Servizio n. 50 - 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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		appuntamenti in presenza sospesi causa covid		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello su app/online 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		n.q.		
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		n.q.		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni		l'autorizzazione emessa viene rilasciata entro 2 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		nessun reclamo pervenuto		
	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				
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	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				
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		nessun reclamo pervenuto		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		n.q.		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022								
Servizio n. 51 - 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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		appuntamenti in presenza sospesi causa covid		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello su app/online 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		n. q.		
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		n.q.		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni		l'autorizzazione emessa viene rilasciata entro 2 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		nessun reclamo pervenuto		
	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				
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	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				
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		nessun reclamo pervenuto		
	Completezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		n.q.		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

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 monitorati => n. 562**

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**
1° semestre 2022 :

dei 562 standards di qualità riferiti ai 51 Servizi descritti nella Carta:

	n. 537 Standards risultano completamente raggiunti pari al	95,55%
	n. 25 Standards risultano non valutabili pari al	4,45%



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
2° SEMESTRE 2022**



Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa 2° SEMESTRE 2022

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

Servizi mappati nella Carta n. 51:

Servizio n. 1 - Sportello di Accompagnamento al Cittadino ed Infopoint	Servizio n. 27 - Attivita' veterinarie (cliniche, ospedali, lab. di analisi)
Servizio 2: Interventi nel campo dello Sviluppo Economico	Servizio n. 28- Attivita' veterinarie (studio, ambulatorio)
Servizio n. 3: Mercati Generali (Ittico e Ortofrutticolo)	Servizio n. 29 - Attestato per qualifica di imprenditore agricolo
Servizio n. 4 PdC	Servizio n. 30 - DIA inizio attivita' di operatore del settore alimentare produttore primario
Servizio n. 5 PdCs	Servizio n. 31 Istruttore di tiro a segno
Servizio n. 6 SCA	Servizio n. 32 - Attivita' di vendita per imprenditori agricoli
Servizio n. 7 SCIA lett. F	Servizio n. 33 - Attivita' di fisioterapia
Servizio n. 8 SCIA lett. G	Servizio n. 34 - Vidimazione tabelle giochi proibiti in P.E.
Servizio n. 9 CILA	Servizio n. 35 - Attivita' agenzie d'affari
Servizio n. 10 AUA	Servizio N. 36 - Attivita' registrazione spettacolo viaggiante
Servizio n. 11 PARCHEGGI EX ART. 29 N.T.A.	Servizio n. 37 - Attivita' autorimesse e parcheggi a cielo aperto
Servizio n. 12 IMPIANTI DI DEPOSITO E DI DISTRIBUZIONE DI OLI MINERALI E DI CARBURANTI	Servizio 38 Attività informativa e di presentazione istanze per noleggio senza conducente – noleggio con conducente (Trazione animale, autovetture etc...)
Servizio n. 13 STAZIONI RADIO BASE	Servizio 39 Trasporto Taxi
Servizio n. 14 COMMERCIO SU AREA PRIVATA - AUTORIZZAZIONI	Servizio n. 40 - Mercatini rionali settimanali
Servizio n. 15 COMMERCIO SU AREA PRIVATA - SCIA	Servizio n. 41 - Impianti di distribuzione carburanti stradali o ad uso privato
Servizio N. 16 SOMMINISTRAZIONE ALIMENTI E BEVANDE	Servizio n. 42 - Affissioni
Servizio N. 17 attivita' informativa e di presentazione istanze per acconciatori, barbieri e parrucchieri	Servizio n. 43 - Autorizzazioni temporanee di pubblicità
Servizio N. 18 attivita' informativa e di presentazione istanze per artigiano	Servizio n. 44 - Autorizzazioni permanenti di pubblicità
Servizio n. 19 attivita' informativa per tatuaggi e piercing	Servizio n. 45 - Concessioni permanenti di suolo pubblico per elementi di arredo
Servizio n. 20 attivita' informativa e di presentazione istanze estetisti ed affitto di cabina	Servizio n. 46 - Concessioni permanenti di suolo pubblico per tende
Servizio n. 21 - Attivita' RICETTIVE (b&b, affittacamere, ...)	Servizio n. 47 - Concessioni temporanee di suolo pubblico per manifestazioni
Servizio n. 22 - Attivita' case di riposo	Servizio n. 48 - Concessioni permanenti di suolo pubblico per impianti di distribuzione carburanti
Servizio n. 23 Attivita' di facchinaggio	Servizio n. 49 - Concessioni permanenti di suolo pubblico per luminali
Servizio n. 24 - Attivita' di Pulizia, disinfezione, sanificazione ecc.	Servizio n. 50 - Concessioni temporanee di suolo pubblico per scavi ed armadi stradali
Servizio n. 25 - Attivita' fisico motoria	Servizio n. 51 - Concessioni temporanee di suolo pubblico per ponteggi, steccati...
Servizio n. 26 - Attivita' funeraria	



Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

Servizio n. 1 - Sportello di Accompagnamento al Cittadino ed Infopoint

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1		
	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		tutti i giorni		
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		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		3 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		1 giorno		
	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		1 giorno		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		1 giorno		
	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		1 giorno		
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
Servizio 2: Interventi nel campo dello Sviluppo Economico

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	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%		100%		
Tempestività	Tempi medi di rilascio e di rilascio multicanale	tempi medi dalla presentazione della richiesta per il rilascio informazioni/orientamento proposte progettuali	n. di giorni occorrenti per il riscontro / n. giorni previsti	10 giorni		10 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		1 giorno		
	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 gironi		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
Servizio n. 3: Mercati Generali (Ittico e Ortofrutticolo)

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		M.O: 71; M.I. 54.30		
	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%		100		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	presentazione della richiesta di concessione stand	n. di giorni effettivi dalla richiesta / n. giorni previsti	30 giorni		30		
	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		
	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		15		
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		
	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		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3		
	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		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		0		
	Completezza	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%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
Servizio n. 4 PdC

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
Servizio n. 5 PdCs

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
Servizio n. 6 SCA

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
 Servizio n. 7 SCIA lett. F

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022								
Servizio n. 8 SCIA lett. G								
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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022								
Servizio n. 9 CILA								
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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022								
Servizio n. 10 AUA								
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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		5 gironi		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022								
Servizio n. 11 PARCHEGGI EX ART. 29 N.T.A.								
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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		5 giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022								
Servizio n. 12 IMPIANTI DI DEPOSITO E DI DISTRIBUZIONE DI OLI MINERALI E DI 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)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		5 giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
Servizio n. 13 STAZIONI RADIO BASE

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		5 giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
Servizio n. 14 COMMERCIO SU AREA PRIVATA - AUTORIZZAZIONI

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	<i>Accessibilità fisica</i>	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	<i>Accessibilità multicanale</i>	<i>Accesso allo sportello SuapOnline per presentazione pratiche/quesiti/appuntamenti/segnalazioni e reperimento informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi</i>	n. di giorni accesso allo sportello online / n. tot. di giorni lavorativi	tutti i giorni		tutti i giorni		
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio multicanale (solo rilascio multicanale o tempi di rilascio in genere?)</i>	tempi medi di rilascio dalla richiesta	n. di giorni per il rilascio dalla data di ricezione della richiesta	60 giorni		60 giorni		
	<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		30 giorni		
Trasparenza	<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		
Efficacia	<i>Conformità</i>	<i>regolarità nelle risposte fornite</i>	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		100%		
	<i>Affidabilità</i>	<i>attendibilità sull'indicazione delle procedure</i>	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	<i>Compiutezza</i>	<i>esaustività nelle risposte fornite</i>	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
Servizio n. 15 COMMERCIO SU AREA PRIVATA - SCIA

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello su online 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		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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022								
Servizio N. 16 SOMMINISTRAZIONE ALIMENTI E BEVANDE								
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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022								
Servizio N. 17 attivita' informativa e di presentazione istanze per acconciatori, barbieri e parrucchieri								
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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022								
Servizio N. 18 attività' informativa e di presentazione istanze per artigianato - tipologia artigianato produzione alimenti (panifici, laboratori pasticceria gelateria pizzeria gastronomia) meccanico, elettrauto, gommista, carrozziere, etc.								
n								
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		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
Servizio n. 19 attivita' informativa per tatuaggi e piercing

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
Servizio n. 20 attivita' informativa e di presentazione istanze estetisti ed affitto di cabina

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
 Servizio n. 21 - Attività RICETTIVE (b&b, affittacamere, alberghi, campeggi, case per ferie, case per vacanza, ostelli)

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline per pratiche/quesiti/appuntamenti/segnalazioni e reperimento informazioni (web) su	n. di giorni accesso allo sportello online / n. tot. di giorni lavorativi	tutti i giorni		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
 Servizio n. 22 - Attività' case di riposo

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
 Servizio n. 23 Attività di facchinaggio

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
 Servizio n. 24 - Attività di Pulizia, disinfezione, sanificazione ecc.

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
 Servizio n. 25 - Attività fisica motoria

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
 Servizio n. 26 - Attività funeraria

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		



Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
 Servizio n. 27 - Attività veterinarie (cliniche, ospedali, lab. Di analisi)

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
 Servizio n. 28- Attività veterinarie (studio, ambulatorio)

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

Servizio n. 29 - Attestato per qualifica di imprenditore agricolo

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		



Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
 Servizio n. 30 - DIA inizio attivita' di operatore del settore alimentare produttore primario

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
 Servizio n. 31 Istruttore di tiro a segno

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

Servizio n. 32 - Attività di vendita per imprenditori agricoli

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		



Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
 Servizio n. 33 - Attività di fisioterapia

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
Servizio n. 34 - Vidimazione tabelle giochi proibiti in P.E.

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
 Servizio n. 35 - Attività agenzie d'affari

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		1 giorno		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline per pratiche/quesiti/appuntamenti/segnalazioni e reperimento informazioni (web) su	n. di giorni accesso allo sportello online / n. tot. di giorni lavorativi	tutti i giorni		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

Servizio N. 36 - Attività' registrazione spettacolo viaggiante

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
Servizio n. 37 - Attivita' autorimesse e parcheggi a cielo aperto

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022								
Servizio 38 Attività informativa e di presentazione istanze per noleggio senza conducente – noleggio con conducente (Trazione animale, autovetture etc...)								
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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

Servizio 39 Trasporto Taxi

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
Servizio n. 40 - 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.

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

Servizio n. 41 - Impianti di distribuzione carburanti stradali o ad uso privato

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
Servizio n. 42 - 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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
Servizio n. 43 - Autorizzazioni temporanee di pubblicità

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
Servizio n. 44 - Autorizzazioni permanenti di pubblicità

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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
Servizio n. 45 - 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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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 gg		60 gg		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30gg		30gg		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022								
Servizio n. 46 - 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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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 gg		60 gg		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30gg		30gg		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022								
Servizio n. 47 - 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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 in presenza	1 on line	
	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		182		
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 gg		3		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30gg		3		
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		1		
	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		1		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		1		
	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		1		
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		174/174		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		174/174		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		174/174		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022								
Servizio n. 48 - Concessioni permanenti di suolo pubblico per impianti di 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)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022								
Servizio n. 49 - 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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022								
Servizio n. 50 - 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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022								
Servizio n. 51 - 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	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	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		tutti i giorni		
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%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

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 monitorati => n. 562**

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**
2° semestre 2022 :

dei 562 standards di qualità riferiti ai 51 Servizi descritti nella Carta:

 n. 562 Standards sono completamente raggiunti pari al 100,00%