



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2019**

## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità resa

##### TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi ANNO 2019

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

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

**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019**  
**Servizio 1: Sportello di Accompagnamento al Cittadino ed Infopoint**

Carta dei Servizi al Commercio e alle attività produttive								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	5 giorni		100%		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SUAP Online per presentazione quesiti/appuntamenti/segnalazioni e reperimento informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di giorni accesso allo sportello online / n. tot. di giorni lavorativi	tutti i giorni		<u>181</u> 129	140%	
<b>Tempestività</b>	Tempi medi di rilascio	Tempi medi dalla richiesta allo sportello per l'erogazione della prestazione/servizio	giorni in media per l'erogazione della prestazione/servizio dalla richiesta allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per il riscontro alla richiesta informazioni/quesiti	giorni in media per il riscontro dalla richiesta	5 giorni		5 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		
<b>Trasparenza</b>	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		
<b>Efficacia</b>	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		<u>3299</u> 4675	71%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		<u>2428</u> 4761	51%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		<u>2231</u> 4685	48%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019**

**Servizio 2: Interventi nel campo dello Sviluppo Economico**

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	accesso all'Ufficio	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	5 giorni	-	100%		
	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%	-	$\frac{100}{100}$	100%	
<b>Tempestività</b>	Tempi medi di rilascio e di rilascio multicanale	tempi medi dalla presentazione della richiesta per rilascio informazioni/orientamento proposte progettuali	n. di giorni occorrenti per il riscontro / n. giorni previsti	10 giorni		$\frac{10}{10}$	100%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni	-	0		
<b>Trasparenza</b>	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	-	0		
	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	-	0		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	0		
	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	-	0		
<b>Efficacia</b>	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%		$\frac{0}{0}$		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		$\frac{0}{0}$		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		$\frac{0}{0}$		

**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019**

**Servizio 3: Mercati Generali (Ittico e Ortofrutticolo)**

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore	-	$\frac{25}{25}$	100%	
	Accessibilità multicanale	Accesso sportello SUAP Online 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%		$\frac{100}{100}$	100%	
<b>Tempestività</b>	Tempi medi di rilascio	presentazione della richiesta di concessione stand	n. di giorni effettivi dalla richiesta / n. giorni previsti	30 giorni	-	$\frac{30}{30}$	100%	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta / n. giorni previsti	2 giorni	-	$\frac{2}{2}$	100%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta al reclamo dalla ricezione dello stesso	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni	-	30 giorni		
<b>Trasparenza</b>	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		
<b>Efficacia</b>	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%		$\frac{0}{0}$		
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		0		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		$\frac{0}{0}$		

**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019**

**Servizi da 4 a 30**

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
<b>Accessibilità</b>	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 SUAP 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		$\frac{181}{129}$	140%	
<b>Tempestività</b>	Tempi medi di rilascio multicanale	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		
<b>Trasparenza</b>	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		
<b>Efficacia</b>	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		$\frac{0}{0}$		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		$\frac{0}{0}$		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		$\frac{0}{0}$		



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019**

Servizio 31: Affissioni

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore		25	il valore reso non è coerente con la formula indicatore.
	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%	il valore reso non è coerente con la formula indicatore
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	il servizio non rilascia concessioni	Si suggerisce di modificare gli standard programmati (tab. 1)
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	non è previsto il multicanale	Si suggerisce di modificare gli standard programmati (tab. 1)
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	0 nessun reclamo	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	nessuna variazione	
	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	-	nessuna variazione	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	nessuna variazione	
	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	-	nessuna variazione	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	3 giorni		100%	il valore reso non è coerente con la formula indicatore
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		0%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		100%	il valore reso non è coerente con la formula indicatore

**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019**

**Servizio 32 - 33 Autorizzazioni di pubblicità (temporanea, permanente)**

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore		25 ore	il valore reso non è coerente con la formula indicatore
	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%	il valore reso non è coerente con la formula indicatore
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	100%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	100%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	nessuno reclamo	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	nessuna variazione	
	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	-	nessuna variazione	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	nessuna variazione	
	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	-	100%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	3 giorni		100%	il valore reso non è coerente con la formula indicatore. Inoltre lo standard programmato non è coerente con la formula indicatore
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		0%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		70%	Inoltre, il valore reso non è coerente con la formula indicatore

**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019**

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

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
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		100%	il valore reso non è coerente con la formula indicatore
	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%	il valore reso non è coerente con la formula indicatore
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	100%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	100%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	nessuno reclamo	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	nessuna variazione	
	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	-	nessuna variazione	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	nessuna variazione	
	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	-	nessuna variazione	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	3 giorni		100%	il valore reso non è coerente con la formula indicatore
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		0%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		100%	il valore reso non è coerente con la formula indicatore

**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019**

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

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
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		100%	il valore reso non è coerente con la formula indicatore
	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%	il valore reso non è coerente con la formula indicatore
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	100%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	100%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	nessun reclamo	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	nessuna variazione	
	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	-	nessuna variazione	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	nessuna variazione	
	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	-	100%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	3 giorni		100%	il valore reso non è coerente con la formula indicatore
	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 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%		70%	il valore reso non è coerente con la formula indicatore

**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019**

**Servizio 36: Concessioni permanenti di suolo pubblico per elementi di arredo per esercizi commerciali - dehors - fioriere - rastrelliere**

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
<b>Accessibilità</b>	<i>Accessibilità fisica</i>	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore		100%	il valore reso non è coerente con la formula indicatore
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Accesso sportello SuapOnline per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%		100%	il valore reso non è coerente con la formula indicatore
<b>Tempestività</b>	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	100%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	100%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	nessuno reclamo	
<b>Trasparenza</b>	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	nessuna variazione	
	<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	-	nessuna variazione	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	nessuna variazione	
	<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	-	100%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
<b>Efficacia</b>	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	3 giorni		100%	il valore reso non è coerente con la formula indicatore
	<i>Affidabilità</i>	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		nessuno reclamo	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		70%	il valore reso non è coerente con la formula indicatore



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019**  
**Servizio 37: Concessioni permanenti di suolo pubblico per impianti distribuzione carburanti**

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti (valore reso)	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore		100%	il valore reso non è coerente con la formula indicatore
	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%	il valore reso non è coerente con la formula indicatore
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	100%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	100%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	nessuno reclamo	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	nessuna variazione	
	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	-	nessuna variazione	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	nessuna variazione	
	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	-	100%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	3 giorni		100%	il valore reso non è coerente con la formula indicatore
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		nessuno reclamo	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		70%	il valore reso non è coerente con la formula indicatore

**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019**

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

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
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		100%	il valore reso non è coerente con la formula indicatore
	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%	il valore reso non è coerente con la formula indicatore
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	100%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	100%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	nessuno reclamo	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	nessuna variazione	
	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	-	nessuna variazione	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	nessuna variazione	
	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	-	100%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	3 giorni		100%	il valore reso non è coerente con la formula indicatore
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		nessuno reclamo	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		70%	il valore reso non è coerente con la formula indicatore

**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019**

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

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
<b>Accessibilità</b>	<i>Accessibilità fisica</i>	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore		100%	il valore reso non è coerente con la formula indicatore
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Accesso sportello SuapOnline per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%		100%	il valore reso non è coerente con la formula indicatore
<b>Tempestività</b>	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	100%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	100%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	nessuno reclamo	
<b>Trasparenza</b>	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	nessuna variazione	
	<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	-	nessuna variazione	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	nessuna variazione	
	<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	-	100%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
<b>Efficacia</b>	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	3 giorni		100%	il valore reso non è coerente con la formula indicatore
	<i>Affidabilità</i>	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		nessuno reclamo	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		70%	il valore reso non è coerente con la formula indicatore



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019**

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

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
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		100%	il valore reso non è coerente con la formula indicatore
	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%	il valore reso non è coerente con la formula indicatore
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	100%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	100%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	nessuno reclamo	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	nessuna variazione	
	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	-	nessuna variazione	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	nessuna variazione	
	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	-	100%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	3 giorni		100%	il valore reso non è coerente con la formula indicatore
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		nessuno reclamo	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		70%	il valore reso non è coerente con la formula indicatore

**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019**

Servizio 1: Sportello di Accompagnamento al Cittadino ed Infopoint

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
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/sportelli	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	3 giorni	-	3 giorni	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Accesso allo sportello Sua Online per presentazione quesiti/appuntamenti/segnalazioni e reperimento informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di giorni accesso allo sportello online / n. tot. di giorni lavorativi	tutti i giorni	-	tutti i giorni	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Tempi medi dalla richiesta allo sportello per l'erogazione della prestazione/servizio	giorni in media per l'erogazione della prestazione/servizio dalla richiesta allo sportello	1 giorno	-	1 giorno	
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi medi per il riscontro alla richiesta informazioni/quesiti	giorni in media per il riscontro dalla richiesta	5 giorni	-	5 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>	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		75%	Il valore non è stato reso come da formula indicatore
	<i>Affidabilità</i>	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		63%	Il valore non è stato reso come da formula indicatore
	<i>Compiutezza</i>	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		58%	Il valore non è stato reso come da formula indicatore



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019**

**Servizio 2: Interventi nel campo dello Sviluppo Economico**

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
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. di giorni accesso allo sportello online / n. tot. di giorni lavorativi	100%	-	100%	<b>Il valore non è stato reso come da formula indicatore</b>
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio e di rilascio multicanale</i>	tempi medi dalla presentazione della richiesta per rilascio informazioni/orientamento proposte progettuali	n. di giorni occorrenti per il riscontro / n. giorni previsti	10 giorni	-	10 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>	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%	<b>Il valore non è stato reso come da formula indicatore</b>
	<i>Affidabilità</i>	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%	<b>Il valore non è stato reso come da formula indicatore</b>
	<i>Compiutezza</i>	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%	<b>Il valore non è stato reso come da formula indicatore</b>



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019**

**Servizio 3: Mercati Generali (Ittico e Ortofrutticolo)**

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



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019**

Servizi da 4 a 30

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
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%	Il valore non è stato reso come da formula indicatore
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%	Il valore non è stato reso come da formula indicatore
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%	Il valore non è stato reso come da formula indicatore



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019**

**Servizio 31: Affissioni**

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore		25 ore	
	Accessibilità multicanale	Accesso sportello SuapOnline per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%		100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	Il servizio non rilascia concessioni	Si invita a modificare la Descrizione indicatore e a trasmettere la nuova tab. 1
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	non è previsto il multicanale	Si invita a eliminare tale indicatore e a trasmettere la nuova tab. 1
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	0 - nessun reclamo	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	100%	Il valore non è stato reso come da formula indicatore. Non è stato comunicato il tempo medio effettivo
	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	-	nessuna variazione	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	nessuna variazione	
	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	-	nessuna variazione	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	3 giorni		100%	Il valore non è stato reso come da formula indicatore. Nè è stato comunicato il tempo medio effettivo
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		0	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		100%	Il valore non è stato reso come da formula indicatore.

**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019**

Servizio 32 - 33 Autorizzazioni di pubblicità (temporanea, permanente)

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore		25 ore	
	Accessibilità multicanale	Accesso sportello SuapOnline per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%		100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	100%	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	100%	Il valore non è stato reso come da formula indicatore. Non è stato comunicato il tempo medio effettivo
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	nessun reclamo	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	100%	Il valore non è stato reso come da formula indicatore. Non è stato comunicato il tempo medio effettivo
	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	-	nessuna variazione	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	nessuna variazione	
	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	-	100%	Il valore non è stato reso come da formula indicatore. Non è stato comunicato il tempo medio effettivo
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	3 giorni		100%	Il valore non è stato reso come da formula indicatore. Nè è stato comunicato il tempo medio effettivo
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		0%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		70%	Il valore non è stato reso come da formula indicatore. Viene comunicato solo un valore inferiore allo standard

**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019**

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

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard General e	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		100%	Il valore non è stato reso né come da formula indicatore, né come da standard programmato
	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	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	100%	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	100%	Il valore non è stato reso né come da formula indicatore. Non è stato comunicato il tempo medio effettivo
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	nessun reclamo	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	nessuna variazione	
	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	-	nessuna variazione	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	nessuna variazione	
	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	-	nessuna variazione	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	3 giorni		100%	Il valore non è stato reso né come da formula indicatore. Non è stato comunicato il tempo medio effettivo
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n.reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		0%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		100%	Il valore non è stato reso né come da formula indicatore.



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019**

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

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
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		100%	Il valore non è stato reso né come da formula indicatore, né come da standard programmato
	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	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	100%	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	100%	Il valore non è stato reso né come da formula indicatore. Nè è stato comunicato il tempo medio effettivo
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	nessun reclamo	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	nessuna variazione	
	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	-	nessuna variazione	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	nessuna variazione	
	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	-	nessuna variazione	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	3 giorni		100%	Il valore non è stato reso né come da formula indicatore. Nè è stato comunicato il tempo medio effettivo
	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 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%		70%	Il valore non è stato reso come da formula indicatore. Viene comunicato solo un valore inferiore allo standard



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019**

Servizio 36: Concessioni permanenti di suolo pubblico per elementi di arredo per esercizi commerciali - dehors - fioriere - rastrelliere

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
<b>Accessibilità</b>	<i>Accessibilità fisica</i>	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore		100%	<b>Il valore non è stato reso né come da formula indicatore, né come da standard programmato</b>
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Accesso sportello SuapOnline per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%		100%	
<b>Tempestività</b>	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	100%	
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	100%	<b>Il valore non è stato reso né come da formula indicatore. Nè è stato comunicato il tempo medio effettivo</b>
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	nessun reclamo	
<b>Trasparenza</b>	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	nessuna variazione	
	<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	-	nessuna variazione	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	nessuna variazione	
	<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	-	100%	<b>Il valore non è stato reso né come da formula indicatore. Nè è stato comunicato il tempo medio effettivo</b>
<b>Efficacia</b>	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	3 giorni		100%	<b>Il valore non è stato reso né come da formula indicatore. Nè è stato comunicato il tempo medio effettivo</b>
	<i>Affidabilità</i>	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		nessun reclamo	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		70%	<b>Il valore non è stato reso come da formula indicatore. Viene comunicato solo un valore inferiore allo standard</b>

**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019**

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

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
<b>Accessibilità</b>	<i>Accessibilità fisica</i>	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore		100%	<b>Il valore non è stato reso né come da formula indicatore, né come da standard programmato</b>
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Accesso sportello SuapOnline per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%		100%	
<b>Tempestività</b>	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	100%	
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	100%	<b>Il valore non è stato reso né come da formula indicatore. Nè è stato comunicato il tempo medio effettivo</b>
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	nessun reclamo	
<b>Trasparenza</b>	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	nessuna variazione	
	<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	-	nessuna variazione	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	nessuna variazione	
	<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	-	100%	<b>Il valore non è stato reso né come da formula indicatore. Nè è stato comunicato il tempo medio effettivo</b>
<b>Efficacia</b>	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	3 giorni		100%	<b>Il valore non è stato reso né come da formula indicatore. Nè è stato comunicato il tempo medio effettivo</b>
	<i>Affidabilità</i>	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		nessun reclamo	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		70%	<b>Il valore non è stato reso come da formula indicatore. Viene comunicato solo un valore inferiore allo standard</b>



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019**

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

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
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		100%	Il valore non è stato reso né come da formula indicatore, né come da standard programmato
	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	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	100%	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	100%	Il valore non è stato reso né come da formula indicatore. Nè è stato comunicato il tempo medio effettivo
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	nessun reclamo	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	nessuna variazione	
	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	-	nessuna variazione	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	nessuna variazione	
	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	-	100%	Il valore non è stato reso né come da formula indicatore. Nè è stato comunicato il tempo medio effettivo
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	3 giorni		100%	Il valore non è stato reso né come da formula indicatore. Nè è stato comunicato il tempo medio effettivo
	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 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%		70%	Il valore non è stato reso come da formula indicatore. Viene comunicato solo un valore inferiore allo standard



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019**

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

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
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		100%	Il valore non è stato reso né come da formula indicatore, né come da standard programmato
	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	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	100%	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	100%	Il valore non è stato reso né come da formula indicatore. Nè è stato comunicato il tempo medio effettivo
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	nessun reclamo	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	nessuna variazione	
	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	-	nessuna variazione	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	nessuna variazione	
	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	-	100%	Il valore non è stato reso né come da formula indicatore. Nè è stato comunicato il tempo medio effettivo
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	3 giorni		100%	Il valore non è stato reso né come da formula indicatore. Nè è stato comunicato il tempo medio effettivo
	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 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%		70%	Il valore non è stato reso come da formula indicatore. Viene comunicato solo un valore inferiore allo standard



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019**

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

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
<b>Accessibilità</b>	<i>Accessibilità fisica</i>	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore		100%	<b>Il valore non è stato reso né come da formula indicatore, né come da standard programmato</b>
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Accesso sportello SuapOnline per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%		100%	
<b>Tempestività</b>	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	tutti i giorni	-	100%	
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	1 giorno	-	100%	<b>Il valore non è stato reso né come da formula indicatore. Nè è stato comunicato il tempo medio effettivo</b>
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	nessun reclamo	
<b>Trasparenza</b>	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	nessuna variazione	
	<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	-	nessuna variazione	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	nessuna variazione	
	<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	-	nessuna variazione	
<b>Efficacia</b>	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	3 giorni		100%	<b>Il valore non è stato reso né come da formula indicatore. Nè è stato comunicato il tempo medio effettivo</b>
	<i>Affidabilità</i>	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		nessun reclamo	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		70%	<b>Il valore non è stato reso come da formula indicatore. Viene comunicato solo un valore inferiore allo standard</b>



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019**

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

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

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

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

**1° semestre 2019:**

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

-  .... n. 90 (pari al 58,44%) risultano sostanzialmente rispettati;
-  .... n. 2 (pari al 1,30%) risultano non completamente rispettati;
-  .... n. 4 (pari al 2,59%) risultano non rispettati e per taluni si consiglia di valutare la modifica dello standard programmato;
-  .... per n. 58 (pari al 37,67%) non si è potuto procedere ad alcuna verifica, in quanto i dati comunicati non sono risultati coerenti con lo standard prefissato.

- **In dettaglio:**

 90 standard risultano sostanzialmente rispettati per i **servizi dall'1 al 30**;

 lo standard sull' "**Efficacia – Conformità**", riferito al **servizio 1**, non risulta pienamente rispettato (71% invece del 100%);

 i 4 standards che non risultano rispettati sono:

- gli standard sull' "**Efficacia (Affidabilità e Compiutezza)**", riferiti al **servizio 1**, (rispettivamente 51% e 48% invece del 100%);
- gli standards sulla "**Tempestività (Tempi medi di rilascio e tempi medi di rilascio multicanale)**", riferiti al **servizio 31**, che non risultano rispettati in quanto, sembrerebbe non pertinenti. Si suggerisce, pertanto, di valutare la modifica degli standards programmati;

 i 58 standards per i quali non si è potuto procedere ad alcuna verifica sono:

- gli standards sulla "**Accessibilità (fisica e multicanale)**" non risultano valutabili, in quanto il valore reso non è coerente con la formula indicatore (che è espressa sotto forma di rapporto);



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019**

- gli standards sulla “**Efficacia (Conformità e Compiutezza)**” non risultano valutabili, in quanto il valore reso non è coerente con la formula indicatore (che è espressa sotto forma di rapporto);
- gli standards sulla “**Accessibilità (fisica e multicanale)**” e quelli sulla “**Efficacia (Conformità e Compiutezza)**”, riferiti ai **servizi dal 31 al 40**, non risultano valutabili, in quanto il valore reso non è coerente con la formula indicatore (che è espressa sotto forma di rapporto);
- gli standards sulla “**Tempestività (Tempi medi di rilascio e tempi medi di rilascio multicanale)**”, quelli sulla **Efficacia (Conformità e Compiutezza)**” e quelli sulla “**Trasparenza (spese a carico dell’utente)**”, non risultano valutabili, in quanto non viene comunicato il tempo medio effettivo; . Inoltre lo standard programmato *relativo all’Efficacia -Conformità* dei **servizi 32 e 33** non è coerente con la formula indicatore

**2° semestre 2019:**

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

-  .... n. 96 (pari al 62,34%) risultano sostanzialmente rispettati;
-  .... n. 9 (pari al 5,84%) risultano non completamente rispettati;
-  .... n. 1 (pari al 0,65%) risultano non rispettati e per taluni si consiglia di valutare la modifica dello standard programmato;
-  .... per n. 48 (pari al 31,17%) non si è potuto procedere ad alcuna verifica, in quanto i dati comunicati non sono risultati coerenti con lo standard prefissato.

**- In dettaglio:**

 96 standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia, per taluni, il valore non viene reso come da formula indicatore;

 i 9 standards che non risultano pienamente rispettati sono:

- gli standard sull’**“Efficacia – Conformità e Affidabilità”**, riferiti al **servizio 1**, (rispettivamente 75% e 63% invece del 100%), inoltre, il valore non viene reso come da formula indicatore;
- lo standard sull’**“Efficacia - Compiutezza”**, riferito ai **servizi 32-33, 35, 36, 37, 38, 39 e 40**, (70% invece del 100%), inoltre, il valore non viene reso come da formula indicatore;

 Lo standard che non risulta rispettato è quello sull’**“Efficacia - Compiutezza”**, riferito al **servizio 1**, (58% invece del 100%);

 i 48 standards per i quali non si è potuto procedere ad alcuna verifica sono:

- tutti i 12 standards riferiti al **Servizio 3** (Mercati), in quanto i dati non sono pervenuti;
- gli standard sulla “**Tempestività (Tempi medi di rilascio e tempi medi di rilascio multicanale)**”, riferiti ai **Servizi 31, 32-33, 34, 35, 36, 37, 38, 39 e 40**, in quanto gli indicatori descritti sembrerebbero non pertinenti (si suggerisce di valutare la modifica degli standards programmati, ritrasmettendo la tab. 1) e/o il valore non è stato reso come da formula indicatore;



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019**

- lo standard sulla *“Trasparenza- Responsabili”*, riferito ai **Servizi 31, e 32-33**, in quanto il valore reso non è coerente con la formula indicatore (che è espressa sotto forma di rapporto); inoltre, non è stato comunicato il tempo medio effettivo;
- lo standard sulla *“Trasparenza- Spese a carico dell’utente”*, riferiti ai **Servizi 32-33, e 36**, in quanto il valore reso non è coerente con la formula indicatore (che è espressa sotto forma di rapporto); inoltre, non è stato comunicato il tempo medio effettivo;
- lo standard sull’*“Efficacia – Conformità”*, riferiti ai **Servizi 31, 32-33, 34, 35, 36, 37, 38, 39 e 40**, in quanto il valore reso non è coerente con la formula indicatore (che è espressa sotto forma di rapporto); inoltre, non è stato comunicato il tempo medio effettivo;
- lo standard sull’*“Efficacia – Completezza”*, riferiti ai **Servizi 31 e 34**, in quanto il valore reso non è coerente con la formula indicatore (che è espressa sotto forma di rapporto).

