



Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2020

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi ANNO 2020

✚ 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 QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
Servizio 1: Sportello di Accompagnamento al Cittadino ed Infopoint**

Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	3 giorni	-	3	3	
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline per presentazione quesiti/appuntamenti/segnalazioni e reperimento informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di giorni accesso allo sportello online / n. tot. di giorni lavorativi	tutti i giorni	-	365	100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Tempi medi dalla richiesta allo sportello per l'erogazione della prestazione/servizio	giorni in media per l'erogazione della prestazione/servizio dalla richiesta allo sportello	1 giorno	-	1 giorno	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	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	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	-	n.c.	n.c.	Dato non pervenuto
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	n.c.	n.c.	Dato non pervenuto
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	n.c.	n.c.	Dato non pervenuto
	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	-	n.c.	n.c.	Dato non pervenuto
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		2132/3060	70%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		2348/3060	77%	
	Completezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		2263/3060	74%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
Servizio 2: Interventi nel campo dello Sviluppo Economico**

Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde								
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	5 giorni	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Accesso al sito istituzionale per reperimento delle informazioni (web)	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica reperibile sul canale web	100%	-	100%	100%	
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	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	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	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	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	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	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%		1200/1200	100%	
	<i>Affidabilità</i>	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		1200/1200	100%	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		1200/1200	100%	

**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
Servizio 3: Mercati Generali (Ittico e Ortofrutticolo)**

Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde							
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	-	40 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	presentazione della richiesta di concessione stand	n. di giorni effettivi dalla richiesta / n. giorni previsti	30 giorni	-	30 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta / n. giorni previsti	2 giorni	-	2 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta al reclamo dalla ricezione dello stesso	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni	-	30 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		100%	
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		100%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		100%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
Servizi da 4 a 30**

Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde								
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	-	2g		
	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	-	365	100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio multicanale (solo rilascio multicanale o tempi di rilascio in genere?)	tempi medi di rilascio dalla richiesta	n. di giorni per il rilascio dalla data di ricezione della richiesta	60 giorni	-	60 giorni		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni	-	30 giorni		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		100%		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%		



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
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	
	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	
	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	-	100%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore
	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 QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
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	-	0	-
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 reso non è coerente con lo standard generale
	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	-
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%		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 2020**

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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		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	-	0	-
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%	Non viene indicato il n. giorni come da formula indicatore
	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		100%	Non viene indicato il n. giorni come da formula indicatore
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		100%	Non viene indicato il n. giorni come da formula indicatore
	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 indicato il n. giorni come da formula indicatore
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%	Non viene indicato il n. giorni come da 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 QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020**

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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		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	-	0	-
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 reso non è dato come da standard generale
	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		100%	Il valore reso non è dato come da standard generale
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		100%	Il valore reso non è dato come da standard generale
	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 reso non è dato come da standard generale
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 dato come da standard generale
	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 QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
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)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	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
	<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
Tempestività	<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	
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	-	100%	Il valore reso non è dato come da standard generale
	<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	-	100%	Il valore reso non è dato come da standard generale
	<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	
Efficacia	<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 dato come da standard generale
	<i>Affidabilità</i>	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		0	
	<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 QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020**

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	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
	<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
Tempestività	<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	
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	-	100%	Il dato reso non è coerente con lo standard generale
	<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	
Efficacia	<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%		0%	
	<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 QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020**

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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		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	-	100%	Il dato reso non è coerente con lo standard generale
	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	-	100%	Il dato reso non è coerente con lo standard generale
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	100%	Il dato reso non è coerente con lo standard generale
	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%		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 2020**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
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		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	-	100%	Il dato reso non è coerente con lo standard generale
	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%		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 2020**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
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	<i>Accessibilità fisica</i>	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
	<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
Tempestività	<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	
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	-	100%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
	<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	-	100%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	100%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
	<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	
Efficacia	<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%		0%	
	<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 QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020**

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

Servizio 1: Sportello di Accompagnamento al Cittadino ed Infopoint

Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	3 giorni	-	3		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline per presentazione quesiti/appuntamenti/segnalazioni e reperimento informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di giorni accesso allo sportello online / n. tot. di giorni lavorativi	tutti i giorni	-	365		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Tempi medi dalla richiesta allo sportello per l'erogazione della prestazione/servizio	giorni in media per l'erogazione della prestazione/servizio dalla richiesta allo sportello	1 giorno	-	1 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	-	n.r.		
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	-	n.c.		
	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	-	n.c.		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	n.c.		
	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	-	n.c.		
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		<u>2243</u> 3082	73%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		<u>2454</u> 3082	80%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		<u>2338</u> 3082	76%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020
Servizio 2: Interventi nel campo dello Sviluppo Economico**

Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde							
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	-		nessuna verifica possibile in quanto il valore non è stato reso
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Accesso al sito istituzionale per reperimento delle informazioni (web)	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica reperibile sul canale web	100%	-		
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	-		
	<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	-		
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	-		
	<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	-		
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%			
	<i>Affidabilità</i>	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%			
	<i>Compiutezza</i>	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%			

**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020
Servizio 3: Mercati Generali (Ittico e Ortofrutticolo)**

Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore	-	M.I. 62 - M.O 75	???
	Accessibilità multicanale	Accesso sportello SuapOnline per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%		100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	presentazione della richiesta di concessione stand	n. di giorni effettivi dalla richiesta / n. giorni previsti	30 giorni	-	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	-	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	-	100%	
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%	
	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	-	100%	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	100%	
	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%	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		100%	
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n.reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		100%	
	Compiutezza	esautività della prestazione erogata	n. di irichieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		100%	

**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020
Servizi da 4 a 30**

Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde							
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	-	ai sensi della normativa anticovid l'accesso è stato garantito a mezzo appuntamenti on line per ciascuna u.o. 2 giorni a settimana	
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline per presentazione pratiche/quesiti/appuntamenti/segnalazioni e reperimento informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di giorni accesso allo sportello online / n. tot. di giorni lavorativi	tutti i giorni	-	tutti i giorni	
Tempestività	Tempi medi di rilascio multicanale (solo rilascio multicanale o tempi di rilascio in genere?)	tempi medi di rilascio dalla richiesta	n. di giorni per il rilascio dalla data di ricezione della richiesta	60 giorni	-	60 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni	-	30 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		100%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		100%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		100%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020**

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

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		causa restrizioni COVID 19 l'accesso è stato garantito solo per appuntamento tramite l'agenda appuntamenti sul portale super@ on -line	
	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	
	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	
	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%	
	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%	
	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%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020
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	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)	(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore	causa restrizioni COVID 19 l'accesso è stato garantito solo per appuntamento tramite l'agenda appuntamenti sul portale super@on -line	
	<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%	
Tempestività	<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%	
	<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	
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	100%	
	<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	
Efficacia	<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%	
	<i>Affidabilità</i>	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%	0	
	<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%	

**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020**

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

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	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)	(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore	causa restrizioni COVID 19 l'accesso è stato garantito solo per appuntamento tramite l'agenda appuntamenti sul portale super@on-line	
	<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%	
Tempestività	<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%	
	<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	
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	100%	
	<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	
Efficacia	<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%	
	<i>Affidabilità</i>	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%	0	
	<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%	100%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020**

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

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	<i>Accessibilità fisica</i>	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore		causa restrizioni COVID 19 l'accesso è stato garantito solo per appuntamento tramite l'agenda appuntamenti sul portale super@ on -line	
	<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%	
Tempestività	<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%	
	<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	
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	-	100%	
	<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	
Efficacia	<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%	
	<i>Affidabilità</i>	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		0	
	<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%		100%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020
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	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)	(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore	causa restrizioni COVID 19 l'accesso è stato garantito solo per appuntamento tramite l'agenda appuntamenti sul portale super@on -line	
	<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%	
Tempestività	<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%	
	<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	
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	100%	
	<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	
Efficacia	<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%	
	<i>Affidabilità</i>	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%	0	
	<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%	100%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020**

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

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)	
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%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	5 giorni	-	100%	
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%	
	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%	
	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%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020
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		causa restrizioni COVID 19 l'accesso è stato garantito solo per appuntamento tramite l'agenda appuntamenti sul portale super@ on -line	
	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%	
	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%	
	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%	
	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%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020**

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

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	<i>Accessibilità fisica</i>	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore		causa restrizioni COVID 19 l'accesso è stato garantito solo per appuntamento tramite l'agenda appuntamenti sul portale super@ on -line	
	<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%	
Tempestività	<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%	
	<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	
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	-	100%	
	<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	
Efficacia	<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%	
	<i>Affidabilità</i>	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		0	
	<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%		100%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

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	<i>Accessibilità fisica</i>	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore		causa restrizioni COVID 19 l'accesso è stato garantito solo per appuntamento tramite l'agenda appuntamenti sul portale super@ on -line	
	<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%	
Tempestività	<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%	
	<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	
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	-	100%	
	<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	
Efficacia	<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%	
	<i>Affidabilità</i>	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		0	
	<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%		100%	



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 2020:

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

-  n. 73 sono stati rispettati (pari al 47,40%);
-  n. 8 risultano non completamente rispettati (pari al 5,63%);
-  n. 2 risultano non rispettati (pari al 1,41%) e per taluni si consiglia di valutare la modifica dello standard programmato;
-  n. 71 non si è potuto procedere ad alcuna verifica (pari al 50,00%), in quanto i dati comunicati non sono risultati 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:**

2° semestre 2020:

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

-  n. 87 sono stati rispettati (pari al 56,49%);
-  n. 4 risultano non completamente rispettati (pari al 2,60%);
-  n. 63 non si è potuto procedere ad alcuna verifica (pari al 40,91%), in quanto i dati comunicati non sono risultati coerenti con lo standard prefissato.